

## **DIPARTIMENTO DELLA FUNZIONE PUBBLICA**

### **Progetto “Il Miglioramento delle Performance per la Giustizia” – MPG**

*PON “Governance e Azioni di Sistema” - 2007/2013*

*Ob. 1 – Asse E “ Capacità Istituzionale” – Obiettivo specifico 5.3 (FSE)*

*Codice Progetto 003*

## **Il Piano Nazionale per la Diffusione di Buone Pratiche negli Uffici Giudiziari**

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; all'attenzione ai principi della qualità e della soddisfazione degli utenti/clienti e degli stakeholders in generale; all'introduzione di misurazioni orientate sia all'efficacia che all'economicità e all'efficienza; alla semplificazione, la trasparenza e l'accountability verso l'esterno; all'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 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 delle 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 e 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 “Il Miglioramento delle Performance per la Giustizia” del Dipartimento della Funzione Pubblica.

L'ultimo (il terzo) Rapporto di monitoraggio di Tecnostruttura è del 30 aprile 2011 (stato di avanzamento delle gare e dei progetti) e fornisce informazioni molto significative “a tre anni esatti dalla firma del Protocollo d'Intesa”.

Gli Uffici giudiziari coinvolti nel Piano sono oggi 94, 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.

Dal punto di vista della distribuzione territoriale, la Sicilia ha coinvolto il maggior numero di Uffici (15), seguita dalla Campania (9) e dalla Lombardia (9). Segue la Calabria con 8 Uffici; Abruzzo Emilia Romagna e Puglia e Umbria con 6; 5 Uffici in Piemonte, Friuli Venezia Giulia, Molise, Sardegna e Toscana; 3 Uffici in Veneto. Infine la Liguria, le Marche e la PA di Bolzano con due Uffici e la Basilicata, il Lazio e la PA di Trento con un unico Ufficio. In questi ultimi mesi con l'adesione della Valle D'Aosta si completa il quadro della partecipazione al piano nazionale che vede coinvolte tutte le regioni italiane e tutte le province autonome.

Il progetto per ora si è concluso solo nella regione Abruzzo, anche se per la fine dell'anno si prevede la conclusione dei lavori anche per le regioni Lombardia, Emilia Romagna, Sardegna e Puglia. L'indagine condotta dalle regioni attraverso Tecnostruttura ha messo in evidenza che tutti gli Uffici giudiziari hanno realizzato le stesse linee guida nazionali, senza grandi scostamenti, quei pochi legati alla presenza/assenza delle attività di certificazione di qualità e alla previsione o meno di realizzare l'analisi organizzativa dell'ufficio tramite il Common Assessment Framework.

L'aggiornamento e la prima mappatura delle esperienze in corso, effettuata dallo Staff del Dipartimento della Funzione Pubblica per il monitoraggio qualitativo del piano nazionale, segnala la prossima estensione della fase attuativa del progetto ad altri novanta uffici giudiziari, grazie anche al forte impegno assunto dalle Regioni Obiettivo Convergenza, per coinvolgere il maggior numero di uffici giudiziari presenti nel loro territorio.