

PRESENTAZIONE DEL PROGETTO

“IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE PER LA GIUSTIZIA ”

Il Dipartimento della Funzione Pubblica, ha deliberato, a partire dai primi mesi dell'anno la costituzione di uno “staff per la giustizia” per realizzare il progetto di “miglioramento delle performance per la giustizia”. La finalità principale del nascente staff di esperti sarà quello di supportare le regioni Campania, Calabria, Puglia e Sicilia rientranti nell'obiettivo europeo di “convergenza” nella realizzazione del piano nazionale di diffusione delle best practices presso gli uffici giudiziari italiani.

Il piano nazionale nasce sulla base dell'esperienza di successo di modernizzazione dei servizi della giustizia realizzata dalla Procura della Repubblica di Bolzano a partire dal 2006 e conclusasi nel 2009. Il piano vede oggi coinvolti più di cento uffici giudiziari italiani supportati da 19 regioni, le quali, sulla base di un protocollo d'intesa con il Ministero della Giustizia e con il DFP, hanno messo in campo le risorse economiche del Fondo Sociale Europeo per assistere, tramite esperti e consulenti in organizzazione dei servizi pubblici, i singoli piani di sviluppo dei servizi della giustizia portati avanti da corti di appello, procure generali, tribunali dei minori, tribunali ordinari e procure della repubblica.

Il piano nazionale di diffusione delle best practices vuole favorire la diffusione di competenze e soluzioni organizzative in grado, come successo per la Procura della Repubblica di Bolzano, di ridurre i costi di gestione, di aumentare la qualità dei servizi offerti ai cittadini ed utenti, di aumentare le capacità di comunicazione interna ed esterna e di diffondere cultura e strumenti di valutazione ed accountability. Il piano, adottato da tutte le regioni ed implementato dagli uffici giudiziari, prevede un intervento di analisi organizzativa e reingegnerizzazione dei processi di lavoro, un'indagine sull'utilizzo delle tecnologie informatiche e comunicazioni telematiche con gli utenti e fra uffici pubblici, la realizzazione di carte dei servizi, l'accompagnamento alla certificazione di qualità, l'acquisizione del know how per la realizzazione del bilancio di responsabilità sociale e lo sviluppo di siti web di servizio.

Il piano si sta realizzando in un sistema, quello della giustizia civile e penale italiana attraversato da una fase di profonda revisione dei propri assetti organizzativi e gestionali interni che interessa tutte le sue articolazioni locali e tutte le funzioni svolte. Gli uffici giudiziari stanno affrontando “tensioni” al cambiamento derivanti dalla necessità di recuperare efficienza operativa a fronte di una progressiva crescita degli affari da gestire e nel contempo dall'imperativo di qualificare le sue performance al fine di attuare concretamente l'art. 111 della Costituzione italiana (giusto processo) e rispondere alle continue censure, multe e raccomandazioni dell'Unione europea.

Nell'ambito del piano nazionale gli obiettivi del Dipartimento della Funzione Pubblica e di conseguenza del nascente staff della giustizia riguardano il rafforzamento delle competenze delle regioni obiettivo convergenza in relazione: al presidio della coerenza degli orientamenti di innovazione e miglioramento organizzativo, con particolare riferimento ai temi della misurazione e valutazione delle performance, l'orientamento alla qualità e alla soddisfazione degli utenti, l'orientamento all'accountability e alla trasparenza. Le regioni saranno assistite nella sperimentazione di modalità di comparazione e verifica dei risultati raggiunti dagli interventi realizzati nell'ambito del piano nazionale anche con riferimento agli interventi attuati nelle altre regioni italiane.

E' inoltre finalità delle attività di supporto, l'analisi delle buone pratiche realizzate per favorire lo sviluppo di banche dati informative ed ulteriori iniziative di diffusione per tutti gli uffici giudiziari che operano nelle regioni obiettivo convergenza ed indirettamente su tutto il territorio nazionale. Si vogliono anche supportare le regioni nella individuazione e sviluppo di nuove soluzioni di servizio che, attraverso reti inter-amministrative coinvolgano gli enti locali nelle attività di informazione e la

dove possibile erogazione dei servizi della giustizia al fine di semplificare le modalità di accesso e fruizione dei servizi stessi da parte dei cittadini e dei professionisti.

Il progetto del DFP di miglioramento delle performance per la giustizia dovrà in particolar modo realizzare le attività di supporto previste attraverso queste principali linee di azione:

- Monitoraggio e valutazione del piano nazionale “Diffusione delle best practices presso gli uffici giudiziari italiani” nella sua realizzazione presso le regioni obiettivo convergenza al fine di verificarne l’andamento, le possibili criticità di realizzazione e di conseguenza le azioni che si potranno mettere in campo per favorire il successo del piano.
- Supporto alla costruzione e gestione di una banca dati delle buone pratiche amministrative sviluppate dagli uffici giudiziari delle regioni e approfondimenti sulla trasferibilità delle buone pratiche individuate. La finalità ultima di questa linea di azione sarà quella di sviluppare materiali documentali, iniziative informative e seminari per diffondere le soluzioni organizzative che hanno conseguito i migliori risultati in termini di recupero di efficienza e miglioramento dell’efficacia dei servizi.
- Progettazione e realizzazione di interventi e di materiali di divulgazione dei progetti, delle esperienze e dei risultati delle azioni di modernizzazione della giustizia presso gli uffici giudiziari che operano nelle regioni obiettivo convergenza;
- Supporto alla diffusione della metodologia del Common Assessment Framework presso gli uffici giudiziari. Tale metodologia di autovalutazione delle performance degli uffici pubblici è già stata personalizzata dal DFP per le amministrazioni della giustizia e si prevede sarà utilizzata da alcuni uffici giudiziari per l’attività di analisi organizzativa.
- personalizzazione e sviluppo di strumenti gestionali a supporto del governo degli uffici giudiziari e della qualificazione dei servizi erogati, facendo tesoro delle esperienze e del know how sviluppato in questi anni dai diversi progetti di supporto alla modernizzazione della pubblica amministrazione italiana da parte del DFP.

I destinatari degli interventi di supporto saranno, i dirigenti e funzionari regionali delegati alla realizzazione del progetto “diffusione delle best practices presso gli uffici giudiziari, i magistrati e funzionari amministrativi responsabili di uffici giudiziari e della realizzazione dei progetti di innovazione.