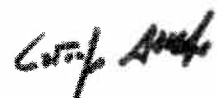


PIANO DI MIGLIORAMENTO GESTIONALE

**(amministrazione/ufficio)
TRIBUNALE DI BARI**

.....

Firma del responsabile della candidatura
Dott. Abbattista Cristoforo



PRIMA SEZIONE

ANAGRAFICA

Denominazione del Piano
Reingegnerizzazione dei processi lavorativi nell'ambito delle " Esecuzioni Immobiliari " –
Creazione di un front-office.

Responsabile:

Cognome: _ABBATTISTA

Nome: CRISTOFORO

Telefono: 080/5298378-5749676 _____ E-mail: cristoforo.abbattista@giustizia.it

Ruolo: DIRIGENTE AMMINISTRATIVO

Referente:

Cognome: LIMITONE

Nome: MARIAROSARIA

Telefono: 080/5298302 _____ E-mail: mariarosaria.limitone@giustizia.it

Ruolo: FUNZIONARIO RESPONSABILE DI POSIZIONE ORGANIZZATIVA

Durata dell'intervento in mesi : 12 (dodici)

Periodo di realizzazione: da 01/01/2009 a 31/12/2009

Eventuali Risorse destinate , escluse le retribuzioni del personale coinvolto¹:

Ammontare complessivo: €..550.000.....di cui:

- a carico dell'Amministrazione/ufficio: €.....

- a carico di altre Fonti (indicare quali) € 550,00 (Finanziamento Regionale- Fondo Sociale Europeo – Progetto Interregionale/Transnazionale).....

Non sono previste risorse

¹ Vanno indicate solo le risorse finanziarie effettivamente disponibili e/o già stanziare in bilancio

SECONDA SEZIONE

SCENARIO DI RIFERIMENTO

1 ORIGINE DEL PIANO

1.1. L'intervento è riconducibile alle strategie politiche e/o di gestione espresse in:

(sono possibili più risposte)

- documenti di programmazione generale dell'amministrazione (es. Peg, Direttiva annuale, altra documentazione, ecc.)
- piani di miglioramento/programmi settoriali**
- è un'iniziativa autonoma del proponente
- altro (specificare) Il Piano si inserisce in un generale progetto di diffusione di best practices negli uffici giudiziari italiani (trasferimento dell'esperienza realizzata presso la Procura della Repubblica di Bolzano in altri contesti territoriali)**

1.2. La decisione di intervenire sull'ambito scelto deriva da:

(sono possibili più risposte)

- autovalutazione sullo stato dell'organizzazione effettuata con l'utilizzo di metodologie appropriate (es: modelli Caf, Efqm, gruppi di qualità, ecc.)
- risultati di indagini di customer satisfaction
- analisi dei reclami raccolti in modo sistematico**
- specifico indagine realizzata da personale interno**
- specifica indagine realizzata da consulenti
- indicazioni di uno degli organi interni di valutazione e/o di audit
- richiesta del vertice (politico o amministrativo)
- altro (specificare) Necessità di cambiare l'organizzazione in atti attraverso una modifica di atteggiamenti, di concezione, di processi di lavoro, di modi di intendere l'amministrazione e il suo funzionamento.**

1.3. Il piano è connesso con altre attività di miglioramento:

- sì, già realizzate**
- sì, in corso
- sì, già programmate
- NO

Se sì, specificare sinteticamente l'oggetto degli interventi

Creazione di uno " sportello polifunzionale " (sede di scambio degli atti tra le parti processuali) finalizzato alla realizzazione di quello " spirito di servizio " destinato a creare la giusta ed equilibrata sintonia con le legittime aspettative dell'utenza qualificata (avvocatura) e non. Gestione digitale della presentazione dei ricorsi al giudice del registro nell'ambito dei procedimenti di cancellazione di ufficio delle imprese.

1.4. Motivo prevalente dell'intervento:

(una sola risposta)

- carenza di un servizio/processo
- esigenza di rispondere a nuove domande di altri uffici/servizi
- esigenza di rispondere a nuove domande di utenti o stakeholder**
- esigenza di ridurre i costi
- esigenza di migliorare il clima organizzativo
- altro (specificare)_____

1.5. Definizione del problema

Illustrare il problema che l'intervento intende affrontare. La descrizione deve in particolare evidenziare a quali bisogni l'intervento vuole dare risposta sia dal punto di vista dei portatori di interesse implicati, che dell'amministrazione/ufficio.

L'intervento intende coerentemente allinearsi al deciso mutamento degli indirizzi strategici del sistema giudiziario, volto ad accrescere l'interesse verso il governo dei costi (nel senso anche della ottimizzazione delle limitate risorse disponibili) e verso il servizio dell'utente. Anche in un'amministrazione come quella giudiziaria, caratterizzata da particolare configurazione istituzionale e tipologia di competenze, il piano di miglioramento indicato vuole intraprendere un percorso di avvicinamento alle esigenze dell'utenza, di trasparenza, semplificazione e modernizzazione. Il risultato atteso dovrà essere quello di canalizzare razionalmente i bisogni dell'utenza, attraverso la creazione di un " front-office ", inteso quale centro operativo in grado di interfacciarsi direttamente con i portatori di interesse.

2 ELABORAZIONE DEL PIANO

2.1. La progettazione ha coinvolto:

(sono possibili più risposte)

- utenti (interni/esterni) del servizio/processo di lavoro su cui si interviene
- altri portatori di interesse
- responsabili del settore/dei settori su cui si interviene
- personale del settore/dei settori su cui si interviene
- personale che sarà impegnato a realizzare l'intervento
- altro personale laureato che partecipa a stage formativi a seguito di convenzione stipulata tra l'Università degli Studi di Bari e il Tribunale di Bari.

Specificare come è stato garantito tale coinvolgimento:

Attraverso la condivisa consapevolezza che è proprio la relazione con il pubblico ad avere un ruolo centrale (nel processo di modernizzazione della P.A.) tra gli attori del processo produttivo, operatore ed utente, entrambi con esigenze e difficoltà diverse. Ormai la tipologia di pubblico (avvocati, periti, consulenti, custodi, ecc.) estremamente eterogenea e i suoi diversi stati di attesa emotiva pongono problemi di relazione significativamente delicati e complessi.

2.2. In fase di progettazione ci si è avvalsi dei seguenti elementi di analisi del problema (indicatori di criticità):

(sono possibili più risposte)

- dati di indagine sugli utenti o stakeholder (specificare quali):

Inadeguatezza organizzativa dell'Ufficio " Esecuzioni Immobiliari " a soddisfare le istanze crescenti di un'utenza assai complessa (notai, professionisti in genere delegati alle operazioni di vendita degli immobili): sicuramente un indicatore di criticità è rappresentato dai circa 200 accessi che risultano essere stati monitorati giornalmente presso la predetta cancelleria.

- dati di funzionamento (specificare quali):

Indicatore di criticità che certo nuoce al fisiologico svolgimento delle attività correnti è rappresentato dal permanere della scarsa flessibilità del personale nell'assolvimento dei propri compiti. Occorre eliminare pertanto l'elemento trasversale sussistente tra le

diverse cancellerie, afferente alla presenza di modalità di relazioni “ privilegiate “ tra il magistrato e il singolo cancelliere per ogni cancelleria di riferimento. La sussistente organizzazione delle cancellerie per compartimenti stagni deve essere pretermessa a favore dell'implementazione di una logica di servizio.

Altro (specificare)

Necessità di potenziare l'usabilità del sito web del Tribunale, al fine dell'ampliamento, nei confronti dell'esterno, delle modalità di comunicazione, relativamente alle informazioni ritenute utili in ordine allo stato delle procedure esecutive.

TERZA SEZIONE

CARATTERISTICHE DELL'INTERVENTO

1 GLI OBIETTIVI

1.1 Con l'intervento si punta ad un miglioramento principalmente nell'area:

(scegliere l'area di interesse prevalente e indicare minimo una risposta nell'area scelta)

- del contesto:**
 - integrare le amministrazioni
 - valorizzare la comunità
 - rinnovare il rapporto centro/periferia
- del problema:**
 - cogliere le esigenze degli utenti**
 - interpretare la missione
 - analizzare la situazione, definire obiettivi
- della soluzione:**
 - coinvolgere il personale
 - utilizzare tecnologie e metodi
 - gestire le risorse economiche
- del risultato:**
 - controllare i risultati
 - valutare gli effetti
 - consolidare e diffondere le buone pratiche

1.2 L'intervento si basa prioritariamente su:

(una sola risposta)

- innovazione nelle modalità di applicazione di norme di legge
- ottimizzazione nell'uso delle risorse umane e/o materiali per ottenere maggiore efficienza (es. risparmi)
- gestione innovativa di funzioni per valorizzare le risorse umane, per responsabilizzare i ruoli direttivi, per sviluppare una cultura organizzativa orientata ai risultati, ecc.
- modifica dei processi organizzativi per migliorare la gestione
- modifica dei ruoli per migliorare il benessere del personale
- modifica delle modalità di erogazione dei servizi e della relazione con i clienti**
- altro (specificare) _____

1.3 Descrivere gli obiettivi

Obiettivi generali (finalità cui mira globalmente il piano)

La finalità del piano è quella di fornire l'Ufficio di una struttura organizzativa moderna (nel settore delle esecuzioni immobiliari) in grado di rispondere con attenzione alle sollecitazioni degli utenti o stakeholder, attraverso la realizzazione di un duplice obiettivo: 1. rendere trasparenti e semplificare i processi organizzativi interni; 2. avvicinare l'ufficio al cittadino, migliorando la qualità del servizio e l'immagine pubblica del sistema giustizia.

Obiettivi specifici (obiettivi operativi in cui è possibile scomporre l'obiettivo generale, anche in relazione alle diverse fasi di realizzazione previste, compresa la descrizione delle realizzazioni previste)

Reingegnerizzazione dei processi di lavoro attraverso la ricostruzione del sistema di azione del servizio dell'ufficio. Definizione dei punti di forza e di debolezza della struttura organizzativa vigente ed elaborazione condivisa di nuovi standard di efficienza e di efficacia da perseguire con il processo di riorganizzazione. Coinvolgimento del personale, così favorendo la partecipazione attiva e stimolando l'innovazione. Miglioramento delle capacità dei partecipanti al progetto nel trattare aspetti del servizio in relazione alle diverse funzioni sottese al processo produttivo. Miglioramento dei seguenti aspetti del servizio: diminuzione dei tempi di evasione delle procedure – miglioramento della soddisfazione degli utenti. Ottimale utilizzazione dei sistemi informatici in dotazione all'Ufficio, con implementazione dell'utilizzabilità del sito web dell'Ufficio. Miglioramento della logistica esistente. Monitoraggio dei risultati di miglioramento raggiunti e dei punti critici ancora da affrontare e risolvere.

1.4 Descrivere i risultati attesi

Descrivere i cambiamenti/impatti attesi sui destinatari intermedi e finali dell'intervento come conseguenza del raggiungimento degli obiettivi del piano di miglioramento

Migliorare il rapporto con l'utenza attraverso la risoluzione di tre questioni: a) miglioramento della struttura logistica e potenziamento delle tecnologie esistenti; b) assunzione di responsabilità da parte del servizio giustizia; 3) informazione e relazione. Monitorare lo stato dell'organizzazione attraverso l'elaborazione di un reporting ad hoc sul servizio erogato.

1.5 Descrivere il prodotto finale dell'intervento

Descrivere cosa si intende realizzare per raggiungere i risultati attesi.

Riunioni di coordinamento con il personale coinvolto, al fine di garantire un forte coinvolgimento ed una elevata partecipazione di tutte le risorse coinvolte. Definizione di un programma di comunicazione alla struttura ed agli attori coinvolti. Miglioramento del clima organizzativo interno, attraverso la modifica della logistica esistente. Potenziamento della gestione del sito web del Tribunale, funzionale alle strategie comunicative sottese all'iniziativa adottata.

2 LE ATTIVITA' PREVISTE

2.1. Descrivere le attività, articolate in fasi, con indicazione degli output attesi e dei relativi indicatori di realizzazione per ciascuna attività

Fasi	Attività	Output attesi	Indicatori di realizzazione
Fase 1	Costituzione del gruppo di lavoro quale punto di riferimento per il progetto. Individuazione delle modalità di comunicazione da adottare verso l'interno ed esterno della struttura ed impostazione del sistema di reporting da condividere.	Comunicazione di avvio del progetto. Definizione delle modalità organizzative.	Tempestività; gg. 20 dall'avvio del progetto.
Fase 2	Progettazione delle modalità di standardizzazione delle procedure di servizio.	Omogeneizzazione delle modalità di gestione del servizio da somministrarsi all'utenza, previa adozione di protocolli interni.	Riprogettazione e modifica del servizio rispetto al passato.
Fase 3	Realizzazione di attività formativa per complessive 10 giornate, coinvolgenti tutto il personale interessato dal progetto.	Individuazione dei bisogni degli utenti.	Rispetto della programmazione quanto a numero di giornate formative erogate per n. 15 utenti.
Fase 4	Analisi del fabbisogno tecnologico, implementazione delle postazioni di lavoro per il miglioramento organizzativo.	Potenziamento del livello di informatizzazione dell'Ufficio.	N. 10 postazioni informatiche.

Fase 5	Attivazione delle procedure amministrative finalizzate all'acquisizione delle dotazioni materiali (arredi) finalizzate alla ristrutturazione del luogo in cui erogare il servizio con attenzione alla privacy.	Miglioramento del benessere organizzativo.	Completamento delle attività entro il termine di 6 mesi dall'avvio del progetto
Fase 6	Creazione di uno sportello unico operativo che, previa accoglienza dei bisogni dell'utente, lo indirizzi nella maniera più congrua.	Decongestione delle attività attribuite alle cancellerie dei singoli giudici che verrebbero così alleggerite in ordine all'intensità del numero degli accessi.	Grado di soddisfazione del servizio relativamente ai 200 accessi giornalieri.
Fase 7	Analisi del miglioramento relativamente alla soddisfazione degli utenti del servizio.	Accrescimento del livello di soddisfazione degli utenti, all'esito della rilevazione del cambiamento intervenuto nelle modalità di gestione del servizio.	N. 100 interviste effettuate a campione sugli utenti (al fine della elaborazione del reporting sul grado di soddisfazione).
Fase 8	Analisi del miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale.	Miglioramento delle performance del personale relativamente a talune funzioni del processo	N. 15 interviste effettuate al personale coinvolto nel piano di miglioramento.

<p>Fase 9</p>	<p>Analisi dello stato di implementabilità circa l'utilizzabilità del sito web del Tribunale.</p>	<p>produttivo.</p> <p>Riduzione degli accessi in cancelleria, a seguito delle informazioni (decreti trasferimento immobili – assegnazione somme) acquisite dall'utenza attraverso l'utilizzabilità del sito dell'Ufficio.</p>	<p>Monitoraggio degli accessi effettuati al sito.</p>
<p>segue</p>			

2.2 Definire il livello di miglioramento atteso per ciascun risultato previsto

Risultati attesi (vedi domanda 1.4)	Indicatore (descrizione e unità di misura)	Target
Miglioramento dei servizi erogati e della soddisfazione degli utenti, all'esito della creazione del " front-office ".	Aumento degli utenti soddisfatti relativamente alle modalità di utilizzazione del servizio reso con il " front-office ", rispetto alle modalità di utilizzazione del servizio prima dell'intervento (n. 200 utenti che accedono giornalmente in cancelleria)	+15%
Miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale.	Aumento del livello di soddisfazione e di benessere organizzativo manifestato dal personale che partecipa al progetto (n. 15 unità di personale)	90%
Miglioramento del livello di soddisfazione dei soggetti portatori di interesse, in ragione della circolabilità delle informazioni inserite sul sito web del Tribunale relativamente allo stato delle procedure esecutive.	Riduzione degli accessi in cancelleria, in ragione delle interrogazioni effettuate sul sito del Tribunale dagli stakeholders (n. 500 stakeholders presenti sul territorio)	- 15%

3 LE RISORSE UMANE COINVOLTE

3.1. Indicare se è prevista la costituzione di un gruppo di lavoro per la elaborazione e realizzazione del piano

- Si
 No

3.2 Se si, indicare:

N. componenti del gruppo di lavoro

3

Caratteristiche del gruppo di lavoro

Ruolo	Compiti	Gg/impegno
Dirigenti	Responsabile del progetto	Tutta la durata del progetto
Funzionari	Referente del progetto, con compiti di tutoraggio formativo	Tutta la durata del progetto
Altro personale	Attività di informazione all'utenza	Tutta la durata del progetto

3.3. Indicare l'eventuale apporto di altri soggetti (personale di altri uffici dell'amministrazione
 (specificare numero, ruolo e funzioni)

Collaborazione al progetto di n. 8 stagisti (laureati in scienze giuridiche ed economiche e in scienze della comunicazione) provenienti dall'Università degli Studi di Bari con cui l'Ufficio ha provveduto a stipulare apposita convenzione avente ad oggetto tirocini formativi e di orientamento. Attività di supporto al progetto (accoglienza dell'utente – analisi delle necessità).

4 LE PARTNERSHIP E LE COLLABORAZIONI

4.1. Indicare tipologia e modalità di collaborazione di eventuali partnership (altre amministrazioni, altri soggetti)

Università: stipula di apposita convenzione avente ad oggetto l'elaborazione di tirocini formativi e di orientamento (da attuarsi presso l'Ufficio di Tribunale). **Regioni:** finanziamento a carico del Fondo sociale europeo (predisposizione del Capitolato per la gara di appalto).

4.2 Indicare se sono previste consulenze e quali sono le attività che saranno garantite dalla consulenza

Eventuali consulenze potranno essere garantite nella fase di progettualizzazione tecnica propedeutica all'accesso ai finanziamenti del Fondo Sociale Europeo.

5 DIREZIONE E VALUTAZIONE

5.1. Indicare le modalità previste per il presidio dell'intervento e il raccordo con i vertici dell'ufficio/amministrazione

Il piano di miglioramento deve essere presidiato attraverso un costante controllo in ordine all'analisi delle necessità e dei bisogni sottesi all'organizzazione che si intende modificare, nonché attraverso la verifica delle operazioni ritenute necessarie, la registrazione e la misurazione dei livelli di servizio. All'esito i risultati conseguiti devono essere costantemente comunicati sia all'interno che all'esterno dell'Ufficio e ricordati periodicamente al vertice dell'Ufficio per un reporting ad hoc sui servizi erogati. Il gruppo di lavoro andrà a riunirsi con cadenza mensile per esaminare lo stato di avanzamento del progetto.

5.2. Descrivere le modalità di coordinamento delle attività

Il coordinamento avverrà attraverso la verifica e/o la rilevazione del cambiamento intervenuto nella modalità di gestione del servizio. All'esito della relazione da parte del referente del progetto sulle modifiche intervenute, il coordinamento potrà condurre alla riprogettazione e/o rimodulazione di taluni aspetti del servizio.

5.3 Descrivere le modalità previste per seguire l'andamento delle attività nel corso della realizzazione e verificare gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati attesi.

Monitoraggio trimestrale delle attività espletate – valutazione semestrale in grado di consentire di cogliere meglio l'utilità conseguita, tarando così il piano di formazione successiva.

5.4 Descrivere le modalità di comunicazione (interna ed, eventualmente, esterna) previste per far conoscere l'intervento e i suoi esiti

Potenziamento delle modalità di utilizzabilità del sito web del Tribunale, così rispondendo alla necessità di mettere a punto uno strumento di facile e rapida consultazione di ciò che avviene all'interno dell'Ufficio. L'aggiornamento sistematico delle informazioni (circa gli esiti dell'intervento effettuato) potrà garantire la diffusione a livello locale, immaginando uno spazio di interazione stretta con l'utenza. Pianificazione di una conferenza di servizi finale sui risultati conseguiti.

6 FATTORI CRITICI DI SUCCESSO

6.1 Descrivere i fattori critici di successo dell'intervento e cioè i principali problemi che si ritiene si dovranno affrontare per ottenere i risultati attesi

La criticità più significativa è rappresentata dall'innovatività del progetto che può andare a buon fine solo se condiviso dagli attori del processo (componenti del pianeta giustizia). La cultura organizzativa tradizionale all'interno delle Pubbliche Amministrazioni (e per converso del Tribunale) costituisce fattore di rigidità da superare, propedeutico alla necessaria implementazione delle novità introdotte da strumenti ed approcci organizzativi innovativi (perché in distonia con la cultura dominante).

7 ARTICOLAZIONE TEMPORALE DEL PIANO

7.1 Inserire il Gantt relativo alla tempistica del piano

Nome attività	2009												
	Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic	
Fase 1 Costituzione del gruppo di lavoro quale punto di riferimento per il progetto. Individuazione delle modalità di comunicazione da adottare verso l'interno ed esterno della struttura ed impostazione del sistema di reporting da condividersi. Definizione delle modalità organizzative.													
Fase 2 Progettazione delle modalità di standardizzazione delle procedure di servizio.													
Fase 3 Realizzazione di attività formativa per complessive 10 giornate, coinvolgenti tutto il personale interessato dal progetto.													
Fase 4 Analisi del fabbisogno tecnologico, implementazione delle postazioni di lavoro per il miglioramento organizzativo.													
Fase 5 Attivazione delle procedure amministrative finalizzate all'acquisizione delle dotazioni materiali (arredi) finalizzate alla ristrutturazione del luogo in cui erogare il servizio con attenzione alla privacy.													

Fase 6 Creazione di uno sportello unico operativo che, previa accoglienza dei bisogni dell'utente, lo indirizzi nella maniera più congrua.														
Fase 7 Analisi del miglioramento relativamente alla soddisfazione degli utenti del servizio.														
Fase 8 Analisi del miglioramento nelle pratiche di gestione e nella soddisfazione del personale.														
Fase 9 Analisi dello stato di implementabilità circa l'utilizzabilità del sito web del Tribunale.														



Tribunale di Bari

Dirigenza

Piazza Enrico De Nicola, 1 – 70123 Bari
Tel. 0805298380 – Fax. 0805741359 – e-mail tribunale.bari@giustizia.it

Prot. N. //

Bari, 11 novembre 2009

Codice AOO: 07200602204

UOR: Dirigenza

Funzione: Macroattività: Attività:

Fascicolo: Sottofascicolo:

Allo Staff
Concorso Premiamo i Risultati

Oggetto: Comunicazione fine attività.

In riferimento al progetto identificativo n. 1910 elaborato dal Tribunale di Bari, nella qualità di responsabile del progetto, comunico che la data inizialmente fissata per la conclusione (31 dicembre 2009) risulta essere stata anticipata al 31 ottobre 2009 e che in data odierna risultano essere stati inseriti i dati relativi al terzo monitoraggio.

Il Dirigente Responsabile del progetto
(dott. Cristoforo Abbattista)

[Logout](#)[\[Profilo\]](#) [\[Aiuto\]](#)

[Home](#)
[►](#)
[Premiamo i risultati](#)
[►](#)
[Aggiorna Progetto](#)
[►](#)
[Dettagli](#)

Cerca nel sito

Temi

[Autovalutazione](#)[Customer Satisfaction](#)[Benchmarking](#)[Valutazione esterna](#)[Risorse](#)[Normativa](#)[Pubblicazioni](#)[Interviste](#)[Link utili](#)[Newsletter](#)

Dettagli Candidatura ID: 1910

Tipologia Candidatura	Amministrazione
Denominazione	Tribunale di Bari
Regione	Puglia
Tipologia Amm.me	Amministrazioni periferiche dello stato
	<p>Con la reingegnerizzazione dei processi lavorativi, nell'ambito delle "esecuzioni immobiliari" e conseguente creazione di un front-office in grado di fornire all'utenza tutto il supporto necessario, in termini di competenze ed informazione, il Tribunale di Bari, impegnato sul versante del recupero della credibilità della propria struttura in ordine alla capacità di erogare un pubblico servizio, quale è quello giustizia, con modalità orientate a maggiore efficienza ed efficacia, intende perseguire l'obiettivo finalizzato al conseguimento di una più incisiva riconfigurazione delle relazioni con l'utenza attraverso l'istituzione di uno sportello unico, così superando la condizione di assoluta marginalità che, in generale, ha contraddistinto, nel più recente passato, i tribunali, nell'ambito del più ampio processo di riorganizzazione della Pubblica Amministrazione. Non v'è dubbio che anche il Tribunale di Bari, al pari degli altri uffici giudiziari, ha risentito anch'esso del sempre più grande ed evidente solco venutosi a creare negli ultimi anni tra coloro che amministrano la Giustizia e coloro in nome dei quali la Giustizia viene amministrata. Uno dei motivi che, da sempre, ha determinato siffatto scollamento si è creduto giustamente di poterlo individuare nella ormai pressoché superata organizzazione degli uffici, non più fondata adeguatamente su modelli organizzativi ben definiti e precisi, ma piuttosto legittimata da regole consuetudinarie destinate ad avere indubbi riflessi verso l'esterno sotto forma di servizi poco efficienti e poco efficaci, servizi che il Cittadino, che, nel frattempo, si è evoluto, diventando, giustamente e legittimamente, molto più critico ed esigente verso la Pubblica</p>

<p>Amministrazione, non è più disposto ad accettare. Nel 2003, all'esito di una qualificane attività di analisi organizzativa svolta da esperti della materia, il Tribunale di Bari si contrassegnava per una organizzazione del lavoro assai frammentata con un alto livello di personalizzazione delle prassi di lavoro, scarsa omogeneità delle procedure operative interne, così creando difficoltà al governo complessivo dell'organizzazione del tribunale, la cui struttura non era ancora abituata all'idea che il modo di lavorare dovesse modificarsi, in termini di efficienza e di modernità. Ecco dunque che l'intervento progettuale che si mira a realizzare intende allinearsi al deciso mutamento degli indirizzi strategici del sistema giudiziario, volto ad accrescere l'interesse verso il governo dei costi (nel senso anche della ottimizzazione delle limitate risorse disponibili) e verso il servizio dell'utente. Il risultato atteso dovrà essere, pertanto, quello di canalizzare razionalmente i bisogni dell'utenza attraverso la creazione di un "front-office", inteso quale centro operativo in grado di interfacciarsi direttamente con i soggetti portatori di interesse (stakeholder), giacché l'inadeguatezza organizzativa dell'Unità Organica "Esecuzioni Immobiliari" ha indotto l'Ufficio a porre le premesse necessarie per soddisfare le istanze sempre crescenti di un'utenza assai complessa (notai, professionisti in genere delegati alle operazioni di vendita degli immobili), atteso che un indicatore di criticità è proprio rappresentato dai circa 200 accessi che risultano essere stati monitorati giornalmente presso la predetta cancelleria.</p> <p>L'organizzazione che si intende implementare dovrà altresì superare l'ulteriore indicatore di criticità rappresentato dal permanere della scarsa flessibilità del personale nell'assolvimento dei propri compiti, eliminando l'elemento trasversale sussistente tra le diverse cancellerie, così pretermettendo un'organizzazione per compartimenti stagni a favore dell'implementazione di una logica di servizio a favore della quale possa trovare ingresso una prima modalità di digitalizzazione degli atti. Da ultimo si potenzierà l'usabilità del sito web del Tribunale di Bari, al fine dell'ampliamento, nei confronti dell'esterno, delle modalità di comunicazione, relativamente alle informazioni ritenute maggiormente utili in ordine allo stato delle procedure esecutive.</p> <p>Collaboreranno al progetto unitamente alle risorse di personale amministrativo assegnato all'Ufficio, alcuni stagisti provenienti dall'Università degli Studi di Bari con cui il Tribunale di Bari ha provveduto, a far data dal 2005, a stipulare apposita convenzione avente ad oggetto tirocini formativi e di orientamento.</p>	<p>Descrizione</p>
<p>Dirigenti</p>	<p>1</p>
<p>Non Dirigenti</p>	<p>13</p>

Modifica dettagli