



## Uffici Giudiziari di Genova

### A proposito di Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'URP degli Uffici Giudiziari di Genova, la cui progettazione risale al 1996, ha iniziato la propria attività nell'ottobre 1998.

In mancanza di linee guida ministeriali, i compiti, l'organico e la collocazione organizzativa di questo Ufficio si sono delineati nel tempo a livello territoriale in base al contesto.

E il contesto si è rivelato, negli anni, sempre più sensibile ai temi della qualità del servizio e dell'importanza del fattore accoglienza.

A partire dalla Giunta Ligure dell'Associazione Nazionale Magistrati, che dette il primo impulso alla realizzazione, ai Presidenti della Corte d'Appello che si sono succeduti dal 1998 ad oggi (dott. Garavelli – dott. Criscuoli – dott. Bonetto vicario), che sempre hanno dimostrato sensibilità e apprezzamento dell'attività dell'ufficio, ai dirigenti amministrativi degli uffici giudiziari genovesi i quali, nel corso del tempo, hanno manifestato crescente interesse e collaborazione.

In particolare l'attuale Dirigente della Corte (dott. Scanu), dirigente anche dell'Urp, credendo fortemente nelle funzioni e potenzialità insite in tale realtà, ha consentito e condiviso e stimolato le sperimentazioni in atto, in un continuo confronto con la responsabile della struttura, dando prova di forte attenzione ai temi dell'innovazione, anche nella delicata attuale situazione, che vede nella carenza di risorse il suo tratto distintivo.

L'Urp di Genova rappresenta, quindi, una struttura sperimentale unica nel panorama italiano e, perciò, è stato preso a modello dal Ministero, quando nel 2002 venne costituito il gruppo di lavoro per dettare le linee guida per la creazione degli Urp a livello territoriale.

#### **1. DOTAZIONE DELL'UFFICIO: PERSONALE E STRUTTURE**

L'originario organico concordato con le OO.SS. prevedeva, con riferimento alle attuali qualifiche del personale, la presenza di un direttore di cancelleria C3, di un cancelliere C2, di un cancelliere C1, di due operatori B2 e di un ausiliario B1.

Successive complesse vicende hanno modificato quell'ipotetica struttura, anche in considerazione della pesante riduzione delle piante organiche, cosicché attualmente è "assegnato" all'Ufficio il seguente personale:

1 cancelliere C2 che ne è responsabile <sup>1</sup>

2 operatori giudiziari B2

2 ausiliario A1

Collabora con l'ufficio part time un contabile B3

La Dirigenza dell'Ufficio è assegnata al Dirigente della Corte d'Appello.

Applicativi e strumenti in uso:

- Applicativo denominato "WURP" (Urp su web), banca dati relativa a tutto il personale e a tutti uffici del distretto, <sup>2</sup> arricchito dal 2008 dalla banca dati delle circolari ministeriali dal 2000 ad oggi, accessibile a tutto il Distretto di Corte d'Appello;

---

<sup>1</sup> La responsabile dell'ufficio ha partecipato con successo nell'anno 1998-1999 al 2° Master per Comunicatore Pubblico presso la Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione di Bologna.

- programma di **monitoraggio** dei flussi di utenza e delle tipologie delle domande;
- banca dati condivisa di schede sui **servizi** contenente ad oggi 190 schede relative a procedure giudiziarie cui la persona può accedere senza ausilio di legale (gratuito patrocinio, procedure di volontaria giurisdizione, procedure in materia di esecuzione penale, certificazioni, ecc.) e relativa modulistica
- banca dati contenente **schede informative** su aree tematiche di interesse per il cittadino (Difensore Civico, Corte dei diritti dell'Uomo di Strasburgo, strutture e procedure di conciliazione, cartelle esattoriali, procedure Camera Commercio, ecc.)
- banca dati degli **U.R.P.** e delle **associazioni** esistenti sul territorio
- **sito internet** [www.ufficijudiziari.genova.it](http://www.ufficijudiziari.genova.it)

L'Ufficio dispone, inoltre, di collegamenti a banche dati giuridiche.

L'U.r.p. dispone di **bacheche informative** nelle quali sono illustrati i servizi offerti dall'URP, le novità normative (la scrivente svolge una quotidiana attività di ricerca su Gazzetta Ufficiale) le news del sito Giustizia, le informazioni dall'INPDAP, i nuovi concorsi e altre indicazioni utili sia all'utenza interna che esterna.

## 2. L'ATTIVITÀ

L'attività dell'Ufficio può essere così schematizzata:

- attività di **front-office**, ossia di accoglienza, informazione ed orientamento all'utenza, esclusa - come è ovvio - ogni forma di consulenza legale, che esula ontologicamente dai compiti dell'URP.
- attività di **back-office** finalizzate all'aggiornamento delle varie banche dati in uso e del sito internet
- attività di **relazioni esterne** con altre pubbliche amministrazioni al fine di realizzare una rete di servizi che permetta di fornire risposte più ampie all'utenza;
- studio e realizzazione di iniziative di **comunicazione** e marketing (destinate agli utenti esterni ed interni) sia con strumenti tradizionali (fisici e cartacei), sia attraverso strumenti telematici, media e organizzazione di eventi
- attività di **comunicazione interna**

### 2.1. FRONT OFFICE

Lo **sportello informativo** è il primo punto di contatto: qui le persone ricevono risposte a domande semplici relative alle informazioni logistiche, ubicazione di uffici e aule di udienza e vengono indirizzate all'adiacente URP per ogni altra domanda.

Lo **sportello URP** vero e proprio è preposto alle informazioni sulle procedure e sui servizi.

Le informazioni fornite vanno dalle più semplici e standardizzate, ad es. richiesta di certificato penale [*il personale di sportello fornisce le spiegazioni necessarie anche con il supporto della banca dati schede servizi, nonché la modulistica necessaria; fornisce, inoltre, all'utente un biglietto di accompagnamento sul quale vengono annotati l'ubicazione del servizio e il nome del responsabile di esso*], a quelle di orientamento più complesse che richiedono un approfondimento del problema ed un inquadramento giuridico di esso [*si analizza la documentazione, spesso si interpellano i colleghi preposti ai vari servizi o le amministrazioni competenti, così da poter dare le indicazioni utili, a volte anche se non di stretta pertinenza giudiziaria (si comprende allora l'utilità dell'attività di relazione esterna e di organizzazione di banche dati su procedure di competenza di altre amministrazioni)*]; analogamente viene gestito l'utente che ha necessità di aiuto nella compilazione di domande e documenti da presentare agli uffici; a volte le informazioni sono differite, nel caso in cui la domanda sia nuova e così complessa da richiedere un'approfondita

---

2 Nel mese di ottobre 2007 è stata portata a termine l'attività di formazione all'intero Distretto sull'uso dell'applicativo

attività di studio e di ricerca *[in questo caso l'utente lascia un proprio recapito e viene contattato telefonicamente appena possibile o si concorda un ulteriore appuntamento]*.

A questo sportello fisico e telefonico sono addetti, in via principale, gli operatori; la scrivente, in caso di assenza dei colleghi e, in particolare, per casi complessi.

La comunicazione esterna viene gestita anche attraverso il sito internet [www.ufficijudiziari.genova.it](http://www.ufficijudiziari.genova.it), che è stato realizzato nel 2004 e poi è stato oggetto di restyling nel 2006. Il sito ha la stessa impostazione dell'Ufficio e nasce quale luogo unico di accoglienza del bisogno informativo dell'utente: contiene quindi informazioni di dettaglio su tutti gli uffici giudiziari della città e schede informative e modulistica sulle procedure, raggruppate per aree tematiche e non per uffici di competenza.

Il restyling del sito è stato realizzato grazie ad una procedura di **sponsorizzazione**, percorsa in via sperimentale dall'Urp, che ha consentito altresì di realizzare la segnaletica del Palazzo di Giustizia di Genova (fino a quel momento inesistente) e opuscoli informativi sull'URP.

### **2.1.1. Diritto di accesso**

L'URP gestisce direttamente alcune parti della procedura dell'esame avvocato (così come, in passato, delle procedure concorsuali per ufficiale giudiziario o per uditore o per giudice onorario).

A parte la fase preliminare informativa e quella della ricezione delle domande, ha seguito in particolare le fasi qualificabili più propriamente come esercizio di diritto di accesso, ossia la comunicazione ai candidati delle votazioni e il servizio di richiesta e rilascio copie elaborati ai candidati stessi.

Stante l'esiguità delle procedure amministrative di competenza degli uffici giudiziari, l'URP ha però assunto di fatto il ruolo di "esperto in materia" e viene quindi spesso richiesto di consulenza da parte dei pubblici interni (i colleghi) sulle materie connesse al Testo Unico sulla documentazione Amministrativa (accesso, autocertificazione e, in genere, semplificazione) [Nel 2000 venne elaborata e diffusa una Guida al T.U.]

### **2.1.2. Monitoraggio dell'utenza**

L'Ufficio si avvale di un programma piuttosto datato (access) che permette il monitoraggio dell'utenza: ogni contatto con l'URP, sia di persona, che telefonico, che per e mail viene monitorato, consentendo di verificare le seguenti variabili:

- data dell'accesso
- tipologia di utente (privato, legale, pubblica amministrazione, utente interno) e relativi dati sociografici (sesso e nazionalità)
- modalità di contatto (telefono, di persona, tramite posta elettronica)
- tipologia di domanda (ossia pertinente quale procedura)
- complessità del caso

Il programma è utile perché consente, da un lato, di quantificare con precisione il carico di lavoro di sportello e, dall'altro, di comprendere quali sono i settori su cui vertono maggiormente le domande, collegando tipologia di utenza con tipologia di domande e permettendo anche avanzate elaborazioni di questi dati ( correlazioni, tabelle di distribuzione, ecc.)

## **2.2. BACK-OFFICE.**

Questo Ufficio fornisce all'utenza informazioni sulla base delle banche dati in uso e i moduli, che cerca di semplificare, migliorandoli nel linguaggio e nella forma.

Queste attività richiedono un continuo aggiornamento e, quindi, un continuo contatto con gli uffici, nonché una costante ricerca di referenti nei vari settori, in quanto non si è proceduto alla formale individuazione degli stessi.

Questa attività viene svolta dalla responsabile per quanto riguarda le schede "SERVIZI", la modulistica, le "SCHEDE INFORMATIVE", la manutenzione del SITO internet, l'aggiornamento della banca dati delle circolari.

Dal contabile per quanto riguarda le SCHEDE ASSOCIAZIONI E URP

Dagli operatori e dall'ausiliario per quanto riguarda l'applicativo WURP.

### **2.3. ATTIVITÀ DI RELAZIONI ESTERNE CON LE ALTRE STRUTTURE E AMMINISTRAZIONI**

Questa attività è finalizzata alla realizzazione di una rete (anche se non telematica) tra le strutture di servizio, tale da permettere di fornire risposte più ampie all'utenza.

Sulla scorta dei bisogni e delle domande espresse dall'utenza, si è proceduto ad un lavoro accurato di ricerca ed analisi delle realtà presenti nel territorio che intervengono sulle diverse aree di interesse per l'utenza, utilizzando strumenti operativi di tipo documentario e relazionale; di seguito, sono stati instaurati contatti con queste strutture: in primo luogo con gli URP di altre amministrazioni (Comune, Regione, Provincia, Sanità, Prefettura, Questura, Inpdap, Inps); inoltre con le realtà – anche associative - di appoggio e sostegno del cittadino (Difensore Civico – Centro Servizi Sociali per Adulti - Spazi Famiglia del Comune di Genova – Servizi Sociali – Centro Tutela Diritti del Malato – Tribunale del Malato – U.D.I. – Associazioni di consumatori – Associazioni di servizio per immigrati) in modo da poter migliorare il livello della risposta

Frequenti sono poi i rapporti con il Call Center del Ministero, finalizzati a fornire risposte sollecite e certe al personale interno che si rivolge all'ufficio, specie in occasione di interpellanti e concorsi; altresì, reciprocamente, tale struttura si rivolge a noi per avere informazioni attendibili dalla "periferia", (ossia dagli Uffici giudiziari) sulle procedure.

### **2.4. ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E MARKETING.**

**Sito internet:** già da molti anni è stato realizzato il sito dell'URP, prima grazie al Consorzio per il Distretto Tecnologico del Canavese e, poi, avvalendosi della sponsorizzazione della Casa Editrice San Giorgio, la quale ci fornisce gratuitamente l'hosting e il supporto informatico.

**Segnaletica:** nell'anno 2006, l'Ufficio ha curato una sponsorizzazione (Casa Editrice San Giorgio) che ha consentito la realizzazione di una segnaletica per il Palazzo di Giustizia, prima del tutto inesistente, consistente in 38 pannelli informativi ai piani e nelle targhe lato porta.

Tali pannelli posizionate vicino ai gruppi di ascensori contengono l'indicazione dell'ubicazione degli uffici: l'aggiornamento di tali informazioni è curato dall'Urp

**Pieghevole U.R.P.:** grazie alla sponsorizzazione si è potuto realizzare un pieghevole informativo su struttura, orari, funzioni e servizi e canali di contatto che ha preso il posto dei precedenti dépliant artigianali. Lo stesso è stato diffuso nelle altre strutture di servizio al cittadino di Genova; analogamente sono stati realizzati manifesti informativi destinati in particolar modo ad essere affissi presso gli Sportelli del Cittadino del Comune di Genova.

**Calendario Giudiziario:** l'URP gestisce la complessa attività dell'aggiornamento del calendario giudiziario; attualmente il calendario non viene più stampato ma inserito nell'applicativo WURP che – rammento – è visibile da ogni utente del Distretto a prescindere dalla titolarità di utenze di interoperabilità. Viene inoltre realizzato su supporto CD.

**Elenco telefonico:** l'URP cura l'attività finalizzata alla pubblicazione sugli elenchi telefonici di apposito spazio a pagamento dedicato agli uffici giudiziari, curando sia i contatti con Seat S.p.A., che la raccolta presso gli uffici giudiziari della città dei dati valutati come pubblicabili: all'interno dello spazio dedicato, si è curato che i numeri telefonici dell'URP compaiano in modo evidente.

**Guida al Giudice di Pace:** è stata realizzata una pubblicazione, diffusa attraverso gli Sportelli del Cittadino del Comune che illustra le competenze e i percorsi giudiziari del giudice di pace, che rappresenta la giustizia più vicina al cittadino (almeno nella percezione) e più facilmente accessibile.

**Stage all'interno del progetto "percorsi individualizzati per l'orientamento":** si tratta di un progetto nato da una collaborazione tra Provincia di Genova, Provveditorato agli Studi, Associazione Industriali, Camera di Commercio, Sogea, Agenzia per l'Impiego Liguria, nato con l'obiettivo di favorire scelte consapevoli da parte dei giovani studenti sui percorsi successivi di studio e lavoro, attraverso colloqui e brevi esperienze di stage presso strutture pubbliche o private disposte a questa forma di collaborazione. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha ospitato negli anni studenti del penultimo anno della scuola superiore che avevano manifestato interesse per attività lavorative nel settore pubbliche relazioni o giustizia.

**Rapporti con le Scuole:** l'URP ha realizzato un programma di visita guidata alla struttura del Palazzo di Giustizia dedicato agli alunni dell'ultimo anno di vari istituti scolastici della città, con fornitura di materiale di carattere giuridico e storico-culturale: l'esito, in termini di gradimento, è stato ottimo; il risultato ulteriore è in termini di avvicinamento di un'utenza potenziale (i giovani) ad una struttura che spesso suscita diffidenza e timore.

**Tirocini Provincia :** L'Urp si è fatto promotore di contatti che hanno portato alla stipula di una Convenzione con la Provincia di Genova, in forza della quale gli Uffici giudiziari ospitano soggetti in tirocinio di formazione e orientamento per periodo di tre o sei mesi.

**Gruppo di lavoro ministeriale sugli URP:** la responsabile dell'URP ha fatto parte del Gruppo di Lavoro istituito presso il Ministero con P.C.D. del 9/07/02 per dettare le linee guida per la realizzazione degli URP a livello territoriale: l'URP degli Uffici Giudiziari di Genova è stato preso quale esempio e prototipo da esportare a livello nazionale. Il gruppo di lavoro ha sospeso la propria attività a causa della non attuata riqualificazione del personale, dalla quale si attendeva, tra l'altro, la nascita delle figure professionali necessarie.

**Gruppo di lavoro ministeriale Giustizia.it.** La responsabile dell'URP partecipa, inoltre, ad altro gruppo di lavoro facente capo all'Ufficio Stampa del Ministero per la ristrutturazione del sito del Ministero [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

**Rapporti con uffici giudiziari di altri circondari o distretti sull'URP.** : frequenti sono i contatti con gli uffici giudiziari che chiedono notizie per la costituzione dell'URP: a tutti sono stati forniti materiale e consulenza. Rispetto agli uffici del distretto l'URP svolge, inoltre, un'attività di segnalazione di novità normative e giurisprudenziali.

**Gruppo di lavoro formazione intervento "comunicazione efficace":** la responsabile dell'Urp ha fatto parte del gruppo di lavoro facente capo alla Procura Generale il cui output consiste nella raccolta delle Circolari ministeriali dal 2000 ad oggi, organizzate in una banca dati disponibile ad ogni dipendente dell'intero Distretto, attraverso il WURP (che sta, perciò, sempre più strutturandosi quale ipotetica intranet distrettuale)

**Diffusione best practices:** la Corte d'Appello di Genova ha presentato un progetto nell'ambito dell'iniziativa "Progetto interregionale – transnazionale per la diffusione delle best practices negli uffici giudiziari italiani", ammesso a finanziamento (ora in fase di emissione di bando da parte della Regione Liguria) che vede tra gli obiettivi anche il potenziamento e lo sviluppo dell'Urp

**Guida Legalità:** la responsabile dell'ufficio, in collaborazione con una stagista laureata in Pedagogia, sta predisponendo un prodotto comunicativo dedicato ai minorenni.

## 2.5. COMUNICAZIONE INTERNA

**W-URP:** rispetto ai pubblici interni, ossia ai dipendenti, l'Urp, partendo dall'analisi dei bisogni, ha progettato strumenti di lavoro e di semplificazione e riduzione dei tempi e degli adempimenti; il WURP (ossia l'Urp sul web) è un applicativo in architettura web, open source, progettato e realizzato dal locale C.I.S.I.A. in collaborazione con l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico; si tratta di una banca dati di dimensione distrettuale che contiene informazioni aggiornate e di dettaglio su organizzazione degli uffici, ubicazione, numeri di telefono e fax, indirizzi di posta elettronica, mansioni del personale, servizi assegnati. Esso è reso disponibile attraverso la Intranet ad ogni dipendente e magistrato collegato alla Rete Giustizia alla sola condizione di avere configurato sul proprio PC Internet Explorer (la disponibilità prescinde dalla titolarità di utenza di interoperabilità giustizia).

Il WURP si è poi arricchito con il calendario giudiziario on line e la banca dati delle circolari 2000 - 2009, e in prospettiva si ragiona su ulteriori sviluppi dello stesso (bacheche virtuali e forum)

**Contatti I.N.P.D.A.P:** L'URP fornisce ai dipendenti tutta la modulistica e i chiarimenti per l'accesso alle prestazioni INPDAP (credito, previdenza, attività sociali) ; in passato ha organizzato un incontro tra dipendenti e rappresentanti dell'istituto, che hanno illustrato le prestazioni rese dall'ente, consentendo altresì al personale di ottenere chiarimenti e materiale informativo.

## 3. I NOSTRI NUMERI

Nell'**anno 2008** l'ufficio ha avuto **103.224** contatti con le seguenti modalità

Così ripartite per **tipologia di domanda:**

Periodo dal 01/01/2008 al 31/12/2008	N°
CORTE D'APPELLO	1209
TRIBUNALE	2544
PROCURA GENERALE	47
PROCURA PRESSO TRIBUNALE	21442
GIUDICE DI PACE	670
ALTRO – UFFICI GIUDIZIARI	656
ALTRO GENERICO	714
<b>TOTALE U.R.P.</b>	<b>27.282</b>
INFORMAZIONI LOGISTICHE	75.942
<b>TOTALE</b>	<b>103.224</b>

Ulteriormente classificabili in base alla **tipologia di utenza**:

Periodo 01/01/2008- 31/12/2008	N°
Privati	87946
Avvocati	12286
Pubblica Amministrazione –Enti	1907
Personale interno	1085
<b>Totale</b>	<b>103224</b>

I numeri, se confrontati con quelli degli anni precedenti, evidenziano una tendenza di incremento ( anno 2007: 85.912; anno 2006: 76188 anno 2005: 61882 ).

#### **4. CRITICITA'**

L'attività dell'URP non può essere rappresentata in termini di fascicoli ed arretrato, ma solo in termini di **progetti e attività** .

Una struttura sperimentale , quale appunto l'URP di Genova, in mancanza ed in attesa di linee guida ministeriali, ha dovuto e deve necessariamente strutturarsi, da un lato inventando un proprio ruolo rispetto alla realtà dell'amministrazione giudiziaria, servente rispetto alla funzione giurisdizionale e caratterizzata da esigenze di segretezza (o di limitata pubblicità); dall'altro, rapportandosi al contesto in cui si inserisce.

E' evidente che le caratteristiche dello stesso condizionano e determinano l'estensione delle possibili funzioni dell'URP: solo un ambiente di riferimento caratterizzato da collaboratività e condivisione di obiettivi può consentire di sfruttare al meglio le potenzialità dell'ufficio, delegando ad esso funzioni nell'interesse dell'utenza e degli uffici stessi.

Ciò postula, però, da parte dei Dirigenti, una corretta e condivisa percezione della valenza dell'ufficio ed un' effettiva e piena utilizzazione delle sue potenzialità.

Questa è la vera criticità dell'URP: riuscire ad essere parte dell'amministrazione, in quanto è l'amministrazione che valuta , demanda e, quindi, "usa" e poi verifica i risultati.

Altra criticità dell'Ufficio è quella di poter contare sulla stabilità del personale assegnato: la complessità e l'eterogeneità dei compiti richiedono tempi lunghi di formazione (sia tecnica che relazionale): il personale ad oggi addetto all'Ufficio è assolutamente adeguato: fortemente motivato, ha acquisito negli anni un buon livello di competenza ed ha ben assimilato la cultura che sta a base dell'erogazione del "servizio pubblico".

La responsabile che - nel passato - ha svolto attività formativa presso la locale Scuola di Formazione sulle materie della comunicazione pubblica e della qualità del servizio, ha cercato di formare sul campo il personale di cui dispone, supplendo così alla formazione obbligatoria per il personale URP ex D.P.R. 422/2001.

#### **CONCLUSIONI**

La giustizia, fino a pochi anni fa, non era pensata come servizio e, più di altre funzioni pubbliche (sanità, istruzione) è stata caratterizzata da autoreferenzialità e scarsa attenzione per il suo destinatario - utente.

Per costruire un servizio di qualità occorre partire dalle domande/ bisogni degli utenti: dal contatto con essi emerge con chiarezza l'agenda delle priorità del cittadino nei suoi rapporti con il sistema giustizia: la celerità e la qualità dei procedimenti in primis, ma anche l'accoglienza, l'ascolto, l'informazione, l'accompagnamento e l'aiuto nei percorsi giudiziari e nella comprensione, la comunicazione.

La percezione negativa da parte dei cittadini del sistema giustizia trova causa e rimedio anche sul piano comunicativo: un'informazione autoprodotta, attendibile e ben gestita, potrebbe contrastare l'informazione negativa etero prodotta dai media. E poi - come insegna la scienza della comunicazione - ogni azione ha una valenza comunicativa e la miglior forma di comunicazione che una PA può attuare passa attraverso il comportamento durante l'erogazione del servizio: come viene erogato il servizio "comunica", spesso, molto di più di qualsiasi campagna pubblicitaria.

L'attivazione di strutture di comunicazione (gli Urp) presso tutti gli uffici giudiziari potrebbe promuovere un rapporto fiduciario nei confronti della giustizia da parte della collettività, creando l'immagine di un'amministrazione se non amichevole, almeno accessibile e comprensibile, non mera fortezza della legge, ma luogo di tutela dei diritti.

La realizzazione genovese dimostra come, con impiego di limitate risorse, si possa produrre un risultato positivo in termini di qualità percepita e di immagine.

IL CANCELLIERE C2  
Dott.ssa Daniela Bordo