

L'8 giugno 2001 si è tenuta a Roma, presso l'Hotel Domus Pacis, la V assemblea annuale dell'Associazione Nazionale dei Dirigenti del Ministero della Giustizia.

Il dibattito tra gli intervenuti si è incentrato sulla possibilità per i dirigenti dell'Amministrazione giudiziaria di svolgere un ruolo decisivo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi giudiziari.

Si è convenuto sul fatto che le riforme procedurali che, da cinquant'anni a questa parte, si sono succedute, non sono riuscite a risolvere i problemi della giustizia. Ciò dimostra che è il momento di porre mano ad un lavoro di riorganizzazione radicale del sistema giustizia focalizzato sugli aspetti del servizio.

La Giustizia, come tutta la P.A., si trova infatti in un contesto istituzionale, sociale, economico, normativo in rapido sviluppo che impone di affrontare il cambiamento utilizzando tutti gli strumenti, non solo giuridici, ma anche tecnici e organizzativi necessari per poter offrire al cittadino un servizio all'altezza dei tempi.

La giustizia è inefficiente perché non è orientata a soddisfare le esigenze del cittadino e del mondo dell'economia. I tentativi di riorganizzazione basati su processi di automazione sovrapposti all'esistente, su approcci giuridico procedurali, la ininterrotta produzione di norme legislative, hanno finora causato rigidità, errori, defatiganti attività di interpretazione e comprensione.

Si propone allora di riorganizzare tutta l'Amministrazione giudiziaria con un sistema *di incremento della qualità* che riesca a fornire al cittadino utente un servizio di qualità sin dalla sua progettazione.

Con questo documento conclusivo si propone innanzitutto al Ministero della Giustizia di elaborare un grande progetto di qualità per l'amministrazione giudiziaria che coinvolga tutte le componenti dell'Amministrazione (centrale, periferica, magistrati, amministrativi).

In tale attesa, i dirigenti dell'amministrazione giudiziaria si impegnano ad assumere tutte le iniziative utili sia all'interno dei propri uffici sia in collaborazione con altre realtà associative, compresa la partecipazione agli *Osservatori sulla Giustizia*, costituiti da gruppi misti di avvocati, magistrati, personale amministrativo, per discutere insieme dei problemi locali della giustizia, per sondare la qualità dei servizi, per giungere, in sintesi, ad individuare soluzioni immediatamente applicabili e sperimentabili su specifiche realtà giudiziarie. Tali iniziative, sviluppatasi finora fuori dagli ambiti istituzionali tra le diverse componenti della giustizia, secondo gli schemi della cooperazione e della *partnership*, possono essere adottate anche a livello istituzionale, potendo così disporre di maggiori risorse e non della sola forza, pur grande, del "volontariato".

La proposta è di proseguire su percorsi più volte indicati dai dirigenti amministrativi, in particolare da quelli associati, non tanto in chiave rivendicativa, quanto, ancora una volta, con spirito propositivo, nei confronti di qualunque soggetto sia disponibile ad operare in sinergia per i seguenti obiettivi:

- serietà nel reclutamento e nelle selezioni (incluse quelle relative a *riqualificazione*) di tutti gli operatori e per la stessa qualifica dirigenziale, al fine di non deprimere il livello qualitativo delle diverse categorie di risorse umane;
- istituzione di un efficace sistema premiale, con valutazione rigorosa delle prestazioni, a tutti i livelli;
- attivazione di processi di formazione permanente, mirati e connessi ad obiettivi specifici di progetto, per le diverse qualifiche di personale;
- iniziative di formazione congiunta, destinate ai Dirigenti amministrativi e ai Capi degli Uffici/Magistrati;
- potenziamento di tutte le risorse organizzative, con particolare riguardo alla informatizzazione;
- largo ricorso agli strumenti del Contratto Collettivo Integrativo (progetti ex artt. 30 e 31), lasciando autonomia gestionale agli Uffici e ai loro responsabili nell'organizzazione delle attività;
- attivazione degli URP e/o di validi strumenti di comunicazione pubblica, per facilitare l'esercizio dei diritti di accesso e di informazione degli utenti;
- avvio di una politica di benchmarking (confronto tra le migliori pratiche);
- assegnazione ai dirigenti amministrativi responsabilità di gestione adeguate alle posizioni organizzative.