

# Casa nostra!

## CITTADINI A TUTELA DELLA GIUSTIZIA

I rapporto sulla valutazione civica  
di 9 tribunali civili

---



## **Indice**

<b>INTRODUZIONE</b>	<b>2</b>
<b>CAPITOLO PRIMO</b>	
<b>I cittadini entrano nei Tribunali. La sperimentazione di una valutazione civica del servizio giustizia</b>	<b>4</b>
1.1 Cos'è la valutazione civica	4
1.2 Il progetto-pilota di valutazione civica di nove Tribunali civili	6
<b>CAPITOLO SECONDO</b>	
<b>I risultati dell'indagine</b>	<b>16</b>
2.1 Fattore 1 – Informazione e Comunicazione	18
2.2 Fattore 2 – Accesso	27
2.3 Fattore 3 – Rispetto	34
2.4 Fattore 4 – Qualità e processi di miglioramento	43
2.5 Fattore 5 – Partecipazione	49
Profilo del singolo tribunale	51
<b>CAPITOLO TERZO</b>	
<b>La valutazione civica della giustizia civile italiana: questioni generali e proposte civiche</b>	<b>60</b>
3.1 Le questioni generali	60
3.2 Le proposte civiche	62
<b>RINGRAZIAMENTI</b>	<b>66</b>

## INTRODUZIONE

di Mimma Modica Alberti<sup>1</sup>

Il 23 maggio 2012 ricorre il ventesimo anniversario della strage di Capaci in cui morirono assassinati dalla mafia Giovanni Falcone, sua moglie Francesca Morvillo e gli uomini della scorta Vito Schifani, Rocco Dicillo, Antonio Montinaro.

Un viaggio attraverso la memoria ci porta a ricordare che un paio di settimane prima del 23 maggio 1992 Giovanni Moro, allora Segretario del Movimento Federativo Democratico (oggi Cittadinanzattiva) e Stefania Nichinonni, Responsabile della segreteria organizzativa nazionale, furono ricevuti al Ministero della Giustizia dal Giudice Falcone, da poco tempo chiamato a dirigere gli Affari penali, per parlare di diritti e di partecipazione civica, cuore della missione del movimento. Era il 1992 e il Movimento, in piena fase congressuale, era impegnato anche in Sicilia a mobilitare i cittadini per incoraggiare la loro partecipazione attiva nella vita delle comunità locali oppresse dagli attentati mafiosi, dalle estorsioni e dall'usura; per la fine di novembre del '92 era stato convocato a Palermo il Congresso regionale siciliano.

Giovanni Moro incontrò Giovanni Falcone per parlargli di un altro modo di fare i cittadini per essere considerati *Non più ospiti ma padroni di casa della Repubblica*. Un modo per andare oltre le pur importanti fiaccolate di sostegno ai Servitori dello Stato, oltre i necessari cortei di condanna della mafia. A Giovanni Falcone presentò l'iniziativa dal titolo "*Cittadini per l'ordine democratico e la giustizia*" che stava per essere realizzata a Pachino (SR), che aveva per oggetto la sicurezza del territorio e l'individuazione dei luoghi a rischio, e per protagonisti i cittadini e gli studenti di tutte le scuole superiori della cittadina siciliana. Da quella iniziativa conseguì poi la partecipazione dei rappresentanti del Movimento alla riunione del Comitato per la Sicurezza e l'ordine pubblico di Pachino.

Cittadinanzattiva ritiene di poter affermare che oggi, a vent'anni dalla strage, nella giustizia italiana qualcosa di diverso e di positivo sia accaduto: i cittadini sono entrati nei tribunali senza essere testimoni o parti in causa nei processi, si sono confrontati con i Presidenti dei tribunali e con i Dirigenti della Giustizia, hanno acquisito dati e informazioni, hanno dato conto sui dati raccolti e analizzati ed hanno avanzato proposte di miglioramento al fine di condividerle. È accaduto che la Magistratura ha ritenuto e ritiene importante "l'acquisizione del *punto di vista esterno* per evitare l'autoreferenzialità e la visione corporativa"; inoltre, i Dirigenti della Giustizia hanno dato impulso operativo al progetto ed il Ministero della Giustizia, attraverso il Dipartimento Organizzazione Giudiziaria, ha osservato e seguito questa sperimentazione.

Questo I Rapporto sperimentale di "Valutazione civica di nove tribunali italiani" ne è la concreta testimonianza.

È anche accaduto che, dal 2008, i cittadini hanno avuto la possibilità di consegnare al Servizio gratuito PiT Giustizia le *tante storie* del loro problematico rapporto con la giustizia italiana. Dalle loro storie e dalle carte processuali la rete di Cittadinanzattiva Giustizia per i Diritti ha tratto i dati 2011 sulle disfunzioni della giustizia italiana.

---

<sup>1</sup> Coordinatrice nazionale Giustizia per i Diritti - Cittadinanzattiva

Il IV Rapporto sulla Giustizia che verrà presentato anche questo 23 maggio 2012, costituisce un'altra testimonianza concreta.

La Valutazione civica dei tribunali civili e i Rapporti PiT sulla Giustizia sono il frutto del lavoro consolidato negli anni da Giustizia per i Diritti, la rete di tutela di Cittadinanzattiva, supportata dal Servizio PiT e, dal 2011, dalla neonata Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva. Un impegno, quello nella giustizia, lungo oltre vent'anni e volto non soltanto alla tutela quotidiana dei diritti dei cittadini, ma anche allo sviluppo di politiche atte a facilitare l'accesso al servizio, per migliorare la qualità dell'organizzazione giudiziaria italiana, per contribuire al dialogo e alla discussione tra le diverse componenti del mondo giudiziario, per promuovere un controllo pubblico diffuso sull'amministrazione della giustizia e il riconoscimento di diritti nei confronti di quei soggetti che ne risultino esclusi.

Tante le tappe importanti e significative: dalla proclamazione pubblica della Carta dei diritti del cittadino nella giustizia, avvenuta il 14 giugno 2001, alle attività di ricerca nell'ambito della giustizia civile in Italia (1995); dal rapporto sui consulenti tecnici d'ufficio (maggio 1999), alle proposte di emendamento all'art. 111 della Costituzione, cosiddetto del "giusto processo", volte all'inserimento dei diritti della vittima del reato, al seminario europeo sulla tutela delle vittime; dalla tutela legale dei singoli cittadini, alle nuove frontiere dei diritti, raggiunti attraverso sentenze innovative e lungimiranti.

Oggi, nella crisi generale, istituzionale prima ancora che economica, che attanaglia il nostro Paese, il compito dei cittadini è quello di rafforzare la partecipazione civica per tutelare la giurisdizione pubblica, per migliorare la qualità del servizio giustizia, per sostenere quanti fanno il loro dovere! Cittadinanzattiva ritiene che il contrasto alla illegalità e la lotta alla/e mafia/e sia da condurre, quanto meno, ad armi pari; armi certo consone ad un paese civile: risorse adeguate, tecnologie e strumenti e formazione/competenze. Giustizia efficiente e di qualità e sostegno alla magistratura ed alle forze dell'ordine sono indispensabili, ancor più oggi, per affermare la legalità e per contrastare tutte le forme di illecito e di abuso, di speculazione e arricchimenti illeciti che spesso si muovono in un sottobosco fatto di rapporti anomali e inquinati tra cittadini e politica, ed anche di collusione tra imprese e criminalità.

Il 23 maggio 1992 è una data che rimarrà viva nella memoria dei cittadini italiani. Cittadinanzattiva ritiene di poter offrire questo altro modo, piccolo ma concreto, per ricordare il Giudice Falcone e tutti i Magistrati e Poliziotti assassinati dalla mafia nell'esercizio del loro dovere.

Questo Rapporto è l'esito del lavoro congiunto di tutti coloro che hanno dato un prezioso contributo alla sua realizzazione, singolarmente richiamati nei ringraziamenti finali.

La redazione del documento è opera di:

- Mimma Modica Alberti, Coordinatore nazionale Giustizia per i Diritti - Cittadinanzattiva;
- Angelo Tanese, Responsabile Agenzia di Valutazione civica di Cittadinanzattiva;
- Michela Liberti, Agenzia di Valutazione civica di Cittadinanzattiva.

## CAPITOLO PRIMO

### I CITTADINI ENTRANO NEI TRIBUNALI. LA SPERIMENTAZIONE DI UNA VALUTAZIONE CIVICA DEL SERVIZIO GIUSTIZIA

di Angelo Tanese<sup>2</sup>

#### 1.1. Cos'è la valutazione civica

##### *a) Definizione e significato*

La valutazione civica può essere definita come una ricerca-azione realizzata dai cittadini mediante l'utilizzo di metodologie dichiarate e controllabili, per l'emissione di giudizi motivati su realtà rilevanti per la tutela dei diritti e per la qualità della vita.

Sono dunque i cittadini stessi, organizzati e dotati di adeguati strumenti e tecniche di valutazione, a produrre informazioni rilevanti su ambiti di analisi ritenuti significativi, quali servizi resi da soggetti pubblici o privati (es. sanità, trasporti, scuola, utenze, servizi finanziari, etc.) o politiche pubbliche attuate in determinati settori (come welfare, ambiente, giustizia), a livello nazionale o locale.

L'attività di valutazione civica consente così di monitorare e verificare, ad esempio, il rispetto di determinati standard quanti-qualitativi previsti da impegni contrattuali o Carte dei Servizi, il grado di rispondenza di determinate politiche alle attese dei cittadini o, ancora, l'effettivo rispetto di determinati obblighi normativi, talvolta largamente disattesi. La valutazione civica è dunque essenzialmente un'attività "tecnica", con la quale i cittadini non si limitano all'espressione di opinioni soggettive, ma sono in grado di formulare giudizi fondati sulla base di dati e informazioni raccolti e elaborati secondo metodi predefiniti e, per quanto possibile, scientificamente validi e rigorosi. Questa dimensione tecnica rende la valutazione civica un processo analogo ad altre forme di valutazione e di ricerca sociale.

Gli elementi che invece differenziano la valutazione civica rispetto ad altre forme di valutazione sono:

- in primo luogo, il "**punto di vista**" dal quale la realtà viene osservata, che identifica, formalizza e rende misurabili aspetti propri dell'esperienza del cittadino, che non possono essere ricondotti o interpretati da altri punti di osservazione;
- secondariamente, il fatto che tale attività sia resa direttamente, e **in modo autonomo**, da cittadini organizzati, che intendono esercitare un ruolo attivo nella società per il miglioramento delle istituzioni e del *policy making*.

Nei processi di valutazione civica i cittadini sono quindi al tempo stesso:

- *promotori* del processo, vale a dire coloro che esprimono l'esigenza di approfondire e formulare un giudizio su un dato problema;
- *attuatori* dell'indagine, dal momento che essi stessi raccolgono dati ed elaborano informazioni rispetto al problema;
- *utilizzatori* della conoscenza prodotta, in quanto sono direttamente interessati a produrre un cambiamento sulla realtà analizzata.

---

<sup>2</sup> Responsabile Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva. Si ringrazia Rosapaola Metastasio per il contributo nella predisposizione degli strumenti metodologici della rilevazione e per la stesura di questa parte.

Non è dunque possibile separare l'attività strettamente "tecnica" di produzione di informazioni da quella più propriamente "politica" di utilizzo delle stesse per incidere concretamente sulla società. Nei processi di valutazione civica l'azione valutativa coesiste necessariamente con la mobilitazione delle persone in merito a un dato problema, con la condivisione di informazioni e di un giudizio rispetto al problema e con la partecipazione al reperimento e all'attuazione di soluzioni. Il cittadino-valutatore è sempre e comunque un **cittadino attivo** e interessato al cambiamento della società.

*b) La valutazione civica come esercizio di un diritto a prendersi cura dei beni comuni*

Per le ragioni sopra esposte, non vi è dubbio che la valutazione civica può essere considerata come una forma di espressione della cittadinanza attiva.

Intendiamo per cittadinanza attiva la capacità dei cittadini di organizzarsi, di mobilitare in modo autonomo risorse umane, tecniche e finanziarie, e di agire nelle politiche pubbliche, con modalità e strategie differenziate, per tutelare i propri diritti e prendersi cura dei beni comuni<sup>3</sup>. È una concezione della cittadinanza più ampia di quella tradizionale, che indica un insieme di diritti e doveri che sanciscono l'appartenenza di un individuo a una identità nazionale.

Questa nuova concezione enfatizza l'esercizio di poteri e di responsabilità del cittadino nel fronteggiare i problemi della vita pubblica che lo riguardano direttamente. In altri termini, i cittadini organizzati si propongono come attori della politica, agendo sul governo della società e sull'interesse generale, e non solo sulla soluzione di singoli problemi o sulla mera espressione di difesa di interessi privati.

Le organizzazioni civiche, quindi, agiscono per rendere i cittadini protagonisti della tutela dei loro diritti e della cura dei beni comuni, in un ruolo non alternativo ma concorrente a quello delle istituzioni democratiche.

A tale scopo, diventa rilevante la capacità di rendere i cittadini attori importanti del processo di *policy making* e accrescere il loro livello di **empowerment** nell'arena pubblica. Una delle strategie più efficaci consiste nell'accrescere il livello di specializzazione e conoscenza dei singoli problemi, attraverso una maggiore capacità di analisi e di produzione di informazioni. È ciò che Aaron Wildavsky definisce "cittadino analista". Il cittadino diventa analista nel momento in cui è in grado di produrre in modo autonomo una conoscenza di fenomeni o problemi sociali, attraverso la quale orientare la propria azione all'interno del sistema di relazioni tra gli attori delle politiche pubbliche.

*c) L'esperienza di Cittadinanzattiva nella valutazione civica*

Negli ultimi dieci anni Cittadinanzattiva è stata l'organizzazione che per prima ha promosso e sviluppato in Italia progetti e metodologie di valutazione civica, con particolare riferimento ad ambiti di intervento della Pubblica Amministrazione.

In primo luogo nel Servizio Sanitario Nazionale, attraverso la **metodologia dell'Audit Civico** – uno strumento innovativo in cui équipe miste di cittadini e operatori realizzano congiuntamente una valutazione delle strutture e dei servizi sanitari dal punto di vista del cittadino. L'Audit Civico è stato utilizzato a partire dal 2001 in oltre un terzo delle aziende sanitarie locali e ospedaliere, con importanti ricadute culturali e organizzative.

Tra i progetti di valutazione civica di servizi pubblici realizzati in altri settori, si segnala la Campagna nazionale Impararesicuri, promossa sin dal 2002 per l'acquisizione di dati aggiornati relativi allo **stato dell'edilizia scolastica italiana**, attraverso il monitoraggio di

---

<sup>3</sup> Moro G., Azione civica, Carocci, 2004.

un numero rilevante di strutture su tutto il territorio nazionale, ed il progetto di **valutazione civica della qualità urbana**, realizzato nel 2009 in collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica, in tredici Comuni meridionali, volto a sviluppare iniziative innovative in tema di sussidiarietà orizzontale nel settore pubblico.

## 1.2. Il progetto-pilota di valutazione civica di nove Tribunali civili

### *a) Il significato dell'iniziativa*

La decisione di avviare un'iniziativa di valutazione civica anche nel settore giustizia costituisce una **novità assoluta nel contesto nazionale**; consente di guardare ai Tribunali come ad un servizio pubblico, rispetto al quale i cittadini hanno il diritto di esprimere un proprio giudizio. L'obiettivo è quello di produrre valutazioni a partire dalle quali condividere possibili azioni e interventi di miglioramento direttamente con chi esercita un ruolo di responsabilità e di governo del Tribunale (il Presidente, il dirigente amministrativo), ma anche con i magistrati e gli operatori quotidianamente coinvolti nella gestione delle attività. Si tratta quindi di introdurre anche nel settore giustizia una visione nuova del ruolo dei cittadini, che possono costituire una risorsa per analizzare e migliorare i servizi, insieme – e non in contrapposizione – a chi vi presta il proprio impegno professionale.

Il punto di partenza, come esigenza sottesa a questa iniziativa, è la constatazione – suffragata dal lavoro consolidato negli anni da Cittadinanzattiva, attraverso la propria rete Giustizia per i Diritti – di una qualità della giustizia "a macchia di leopardo", con situazioni di grave inefficienza e disagio per i cittadini. Ma anche la consapevolezza, già maturata in altri ambiti, che non possono verificarsi miglioramenti nella giustizia senza disporre di informazioni trasparenti ed attendibili sul funzionamento dei tribunali e sulla loro organizzazione interna.

Per questo l'iniziativa acquista anche un forte **impatto simbolico**. Per la prima volta, un'organizzazione civica – e dunque, il cittadino – entra nel sistema giustizia accedendo direttamente alle informazioni. Viene meno l'immagine del Tribunale come luogo inaccessibile, rispetto al quale il cittadino può solo porsi in situazione di dipendenza e accettazione passiva. Al di là del contenuto delle informazioni raccolte sulla struttura e sul funzionamento dei Tribunali, il fatto stesso di potervi accedere acquisisce un valore di per sé, come esercizio del diritto di partecipazione e come forma concreta di *empowerment* dei cittadini.

L'autonoma produzione di informazioni sul funzionamento dei Tribunali può consentire di ridurre lo stato di subalternità o di dipendenza da altri soggetti, nella conoscenza reale dei problemi e della qualità delle strutture e dei servizi. Già solo l'ambito dell'informazione e dell'accesso ai servizi del Tribunale (presenza degli Uffici Relazione con il Pubblico, utilizzo del web, Carte dei Servizi, segnaletica e logistica interna dei Tribunali, etc.) appare molto diverso se valutato dal punto di vista del cittadino, con criteri oggettivi e verificabili.

In generale, l'universo giudiziario non sembra essere oggetto, al pari di altri settori della Pubblica Amministrazione, di un obbligo di trasparenza e rendicontazione. I costi della giustizia non sono un'informazione disponibile o facilmente reperibile, ed è molto difficile per i cittadini formarsi un'opinione autonoma e fondata sul grado reale di efficienza

dell'assetto giudiziario, sull'adeguatezza delle risorse, sui volumi di attività, sul grado di informatizzazione delle procedure o di diffusione di buone pratiche, etc.

Per questo avviare un'iniziativa di valutazione civica costituisce un primo e importante tentativo di consegnare direttamente ai cittadini il potere di **produrre e diffondere informazioni e giudizi fondati sul sistema giudiziario**, il potere di verificare alcuni aspetti significativi del funzionamento dei Tribunali (ad esempio l'accessibilità) e porsi come interlocutori nell'individuazione degli interventi utili a risolvere problemi, in una nuova prospettiva di *accountability*, trasparenza e rendicontazione.

Come si è detto, infatti, la valutazione civica non si esaurisce nella mera raccolta di informazioni, ma va intesa come un processo, promosso dalle organizzazioni civiche, e finalizzato a sperimentare nuove modalità di partecipazione dei cittadini e rapporti di collaborazione con le amministrazioni interessate. Nel caso dei Tribunali, quindi, diventa fondamentale sia la costruzione di un dialogo con gli interlocutori istituzionali del Tribunale, sia la mobilitazione attiva dei cittadini nelle diverse fasi di rilevazione ed elaborazione dei dati e restituzione e discussione dei risultati.

#### *b) L'oggetto di valutazione*

La definizione di "cosa valutare", come abbiamo detto, si fonda sull'esigenza di realizzare una valutazione del servizio giustizia dal punto di vista dei cittadini. Punto di partenza è quindi, naturalmente, la "**Carta dei diritti del cittadino nella giustizia**" proclamata nel 2001, che enuncia i Diritti fondamentali inerenti al rapporto dei cittadini con il servizio giustizia ed i suoi operatori: informazione, rispetto, accesso, strutture adeguate, partecipazione, processo celere, qualità.

Coerentemente con diritti sanciti nella Carta, sono stati selezionati i seguenti **fattori di valutazione**:

- informazione e comunicazione;
- accesso;
- rispetto;
- volumi di attività, risorse e durata dei procedimenti;
- qualità e processi di miglioramento;
- partecipazione

Tali fattori sono stati poi raggruppati in tre **componenti**, quali dimensioni più ampie che individuano ambiti di attenzione ai diritti: l'orientamento ai cittadini, l'impegno nel promuovere la qualità del servizio e il coinvolgimento dei cittadini.

Per ogni fattore di valutazione sono stati individuati specifici **elementi**. La matrice della struttura di valutazione del sistema giustizia dal punto di vista dei cittadini si articola quindi come segue:

<i>Prima Componente - Orientamento ai cittadini</i>
<b>Informazione e comunicazione</b>
• numero di telefono e orari
• sportelli informativi – differenziati
• terminale per informazioni accessibile al pubblico
• sito internet – principali contenuti/data di previsione attivazione
• Ufficio Relazioni con il Pubblico e funzioni/ufficio informazioni
• cartellonistica informativa apertura al pubblico (giorni, orari)
• segnaletica interna

<ul style="list-style-type: none"> <li>• cartellonistica apertura della cancelleria (giorni, orari)</li> <li>• cartellonistica apertura dell'URP (giorni, orari)</li> <li>• opuscoli/depliant informativi e principali contenuti</li> <li>• glossario per comprensibilità del materiale informativo</li> <li>• traduzione multi-lingue del materiale informativo</li> <li>• riconoscibilità del personale</li> </ul>
<b>Accesso</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• tempi attesa allo sportello</li> <li>• informazione sui tempi di attesa</li> <li>• tempi di attesa per rilascio documenti</li> <li>• studio statistico o sistema di verifica sul rispetto di tali tempi</li> <li>• informazione sui costi per rilascio documenti</li> <li>• orari apertura URP/ufficio informazioni</li> <li>• rispetto orari di apertura URP</li> <li>• sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file</li> <li>• linee di trasporto pubblico urbano</li> <li>• spazi adeguati per il parcheggio delle auto</li> <li>• posti auto riservati ai disabili</li> <li>• accessibilità locali (barriere architettoniche)</li> <li>• macchine fotocopiatrici funzionanti</li> </ul>
<b>Rispetto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• adeguatezza delle convocazioni per parti in causa</li> <li>• comunicazione del rinvio di udienze per parti in causa</li> <li>• modalità di comunicazione del rinvio di udienze per parti in causa</li> <li>• adeguatezza delle convocazioni per testimoni</li> <li>• comunicazione del rinvio di udienze per testimoni</li> <li>• modalità di comunicazione del rinvio udienze per testimoni</li> <li>• sistema informatizzato per il registro del rinvio delle udienze</li> <li>• periodicità aggiornamento sistema informatizzato per il registro del rinvio delle udienze</li> <li>• reperibilità sul sito web dell'informazione sul rinvio udienze</li> <li>• casi di rinvio ingiustificato di udienza</li> <li>• servizio di interpretariato</li> <li>• servizio di mediazione culturale</li> <li>• sala d'attesa, ben indicata</li> <li>• servizi igienici in prossimità della sala d'attesa</li> <li>• sistema di convocazione in aula (microfono, numero elettronico)</li> <li>• personale addetto al servizio d'ordine</li> <li>• posto riservato al testimone in attesa di essere convocato</li> <li>• bar</li> <li>• macchine erogatrici di bevande e/o prodotti alimentari</li> <li>• possibilità di acquisto di valori bollati</li> <li>• sportello bancomat (o sportello bancario)</li> <li>• "fasciatoio" per il cambio dei pannolini dei bambini</li> </ul>
<i><b>Seconda Componente - Impegno nel promuovere l'efficacia del servizio</b></i>
<b>Volumi di attività, risorse e durata dei procedimenti</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di sentenze, decreti ingiuntivi e altro</li> <li>• numero di magistrati: previsti in organico, effettivamente in servizio</li> <li>• numero di dipendenti area prima (ausiliari): previsti in organico, effettivamente in servizio</li> <li>• numero di dipendenti area seconda (operatori giudiziari, assistenti giudiziari, cancellieri, conducenti di automezzi, ecc.): previsti in organico, effettivamente in servizio</li> <li>• numero di dipendenti area terza (funzionari giudiziari, direttori amministrativi, ecc.):</li> </ul>

previsti in organico, effettivamente in servizio
<ul style="list-style-type: none"> <li>personale Unep – numero di dipendenti area seconda (assistenti giudiziari, ufficiali giudiziari): previsti in organico, effettivamente in servizio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>personale Unep – numero di dipendenti area terza (funzionari Unep): previsti in organico, effettivamente in servizio</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>numero di processi, per ciascuna sezione presente</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>durata dei processi di primo grado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>tempi per depositi di sentenze</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>numero di rinvii di udienze</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>motivi più frequenti di rinvio delle udienze</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>spese sostenute (di giustizia, di supporto, per il personale, manutenzione)</li> </ul>
<b>Qualità e processi di miglioramento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>analisi periodica quali-quantitativa dei reclami ricevuti dall'URP o dall'ufficio informazioni</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>analisi dei reclami considerando i loro esiti</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>adozione provvedimenti in seguito ad analisi dei reclami</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>indagine interna per la rilevazione dei tempi d'attesa medi per un'udienza</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>tempi medi di attesa per l'udienza</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>cartellini o altra modalità di riconoscimento del personale</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>progetti di informatizzazione degli uffici</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>dati relativi ai processi sono oggi gestiti in modo informatizzato</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>strumenti di programmazione e controllo delle attività</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>analisi delle procedure per migliorare l'organizzazione delle attività e l'efficienza dei servizi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Carta dei Servizi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>coinvolgimento di stakeholder esterni nella Carta dei servizi</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>rendiconto annuale delle attività e dei risultati</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>realizzazione di un Bilancio sociale</li> </ul>
<b><i>Terza Componente - Coinvolgimento dei cittadini</i></b>
<b>Partecipazione</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>forma permanente di consultazione delle organizzazioni civiche</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>iniziative congiunte con le organizzazioni civiche</li> </ul>

A seguito di questa prima sperimentazione è prevista una validazione e una **revisione** di questo primo set di elementi di valutazione, con l'affinamento e l'eventuale integrazione della prima struttura di valutazione e dei relativi strumenti di rilevazione.

### *c) La selezione dei Tribunali*

Attraverso il lavoro portato avanti durante il 2011 con l'Associazione Nazionale Magistrati e l'Associazione Dirigenti della Giustizia, la rete Giustizia per i Diritti di Cittadinanzattiva ha elaborato strategie ed obiettivi di una prima sperimentazione della valutazione civica dei Tribunali.

In particolare, a partire da maggio 2011, è stato definito un progetto sperimentale di **"Valutazione civica dei Tribunali civili"**, in collaborazione con l'Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva, che ha portato alla messa a punto degli strumenti di rilevazione illustrati nel precedente paragrafo e all'organizzazione di una prima valutazione presso alcuni Tribunali pilota.

A partire dal mese di settembre 2011 la valutazione è stata realizzata in **9 Tribunali** di differenti regioni italiane, selezionati attraverso criteri che hanno tenuto conto di alcuni elementi, quali:

- le *dimensioni* del Tribunale, prevalentemente in relazione al numero di Giudici presenti;
- l'*area geografica* (prevedendo la presenza di Tribunali del Nord, Centro e Sud, localizzati in Regioni diverse);
- la *disponibilità* da parte degli attori coinvolti (interlocutori presso il Tribunale e Assemblee locali di Cittadinanzattiva).

I tribunali coinvolti, divisi in tre gruppi in base alle "dimensioni", sono stati i seguenti:

<i>Tribunali grandi:</i>	
1. <b>Milano</b>	(Giudici in Organico: 240 - Posti Coperti: 208)
2. <b>Napoli</b>	(Giudici in Organico: 263 - Posti Coperti: 229)
<i>Tribunali medi</i>	
3. <b>Taranto</b>	(Giudici in Organico: 44 - Posti Coperti: 37)
4. <b>Cagliari</b>	(Giudici in Organico: 46 - Posti Coperti: 43)
5. <b>Modena</b>	(Giudici in Organico: 29 - Posti Coperti: 25)
<i>Tribunali piccoli:</i>	
6. <b>Alessandria</b>	(Giudici in Organico: 14 - Posti Coperti: 11)
7. <b>Enna</b>	(Giudici in Organico: 18 - Posti Coperti: 10)
8. <b>Lamezia</b>	(Giudici in Organico: 12 - Posti Coperti: 10)
9. <b>Trieste</b>	(Giudici in Organico: 18 - Posti Coperti: 17)

Fonte: CSM 2011 (Giudici in Organico)

Di particolare importanza per l'avvio della sperimentazione è stata la collaborazione dell'**Associazione Nazionale Magistrati**, sia nella fase di predisposizione degli strumenti di rilevazione, che nell'intenzione di contribuire alla buona riuscita del progetto, come si evince dal verbale della Giunta esecutiva, che ha deliberato mercoledì 14 settembre 2011 in merito alla presente iniziativa: *"Il Vicepresidente informa la giunta sull'esito degli incontri con i rappresentanti dell'associazione Cittadinanzattiva, la quale ha in programma di procedere alla "Valutazione civica dei tribunali". La Giunta, nell'apprezzare l'iniziativa, invita i presidenti delle giunte distrettuali, ove contattati, a fornire la necessaria collaborazione ai rappresentanti locali della predetta Associazione, anche al fine di agevolare i contatti con i magistrati ed i dirigenti degli uffici giudiziari"*.

L'avvio della sperimentazione ha beneficiato anche della collaborazione dell'**Associazione Dirigenti della giustizia**, preziosa anche nella fase di definizione degli strumenti di rilevazione.

Determinante per la concretizzazione dell'esperienza è stata inoltre l'attenzione delle **Segreterie Regionali di Cittadinanzattiva**, dei coordinatori regionali e locali, degli aderenti delle **Assemblee territoriali** e degli aderenti locali alla rete Giustizia per i Diritti localizzati nei comuni sedi dei Tribunali coinvolti.

### *c) Gli strumenti e il processo di rilevazione*

Gli indicatori oggetto di valutazione sono stati rilevati attraverso due strumenti:

- un **Questionario rivolto al Presidente del Tribunale ed al Dirigente amministrativo** (laddove presente) (QPDT), che contiene le domande da rivolgere attraverso un colloquio, e riguarda fatti, eventi e caratteristiche strutturali del Tribunale, che potrebbero non essere direttamente osservabili o di difficile rilevazione per un

cittadino comune e in una singola visita (dati relativi, ad esempio, al numero di personale, alle attività giudiziarie svolte, all'arretrato, ai processi di informatizzazione, etc.).

- Una **Griglia per l'osservazione diretta delle strutture** (GO), che viene utilizzata solo per la Prima componente (*Orientamento ai cittadini*) ed è mirata a indagare caratteristiche che i cittadini possono osservare attraverso una visita sul posto e in autonomia.

Per ciascun Tribunale, l'intero ciclo di valutazione si è articolato in **quattro fasi**: le operazioni preliminari, la preparazione, l'esecuzione e le azioni finali.

Le operazioni preliminari e di preparazione hanno riguardato, in primo luogo, l'impostazione metodologica della valutazione e l'elaborazione progettuale degli strumenti di rilevazione (giugno-luglio 2011), anche avvalendosi di preziosi momenti di confronto con l'Associazione nazionale dei dirigenti amministrativi dei Tribunali e per quanto riguarda la selezione dei Tribunali, del confronto con l'Associazione Nazionale Magistrati.

A livello locale, mediante il coinvolgimento delle segreterie regionali di Cittadinanzattiva, delle Assemblee Territoriali dei comuni sedi dei Tribunali selezionati, si sono costituite le équipes civiche (settembre 2011), formate da cittadini che operano attivamente all'interno della Rete Giustizia per i Diritti di Cittadinanzattiva; si tratta di cittadini già esperti del settore giustizia, alcuni dei quali esercitano la professione di avvocati.

Il primo contatto con ciascun Tribunale è consistito nella condivisione del percorso di valutazione con il Presidente del Tribunale e/o il Dirigente amministrativo e loro delegati (settembre 2011), che hanno acconsentito a collaborare per la buona riuscita delle operazioni necessarie a realizzare tutto il processo.

Di norma, è stato organizzato un incontro sia con il Presidente che con il Dirigente amministrativo, al fine di condividere il senso del progetto, l'impostazione del processo e le singole domande.

Nel corso delle attività, le équipes hanno poi beneficiato della collaborazione e dell'assistenza di operatori del Tribunale, sia per acquisire i dati e le informazioni necessarie, sia per facilitare l'attività di osservazione diretta.

Nella tabella seguente sono riportate in forma sintetica, per ciascun Tribunale, le informazioni in merito ai componenti delle équipes civiche, ai referenti del Tribunale coinvolti e alle sezioni interessate dalla valutazione.

*Tabella A – Composizione delle équipes, sezioni analizzate e principali interlocutori*

Tribunale	Referenti civici	Sezioni analizzate	Presidente Tribunale Referenti del Tribunale, dell'ANM e dell'Associazione Dirigenti Giustizia coinvolti
<b>Alessandria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Barbara Costa</li> <li>• Erika Mangolini</li> <li>• Silvia Bigaran</li> <li>• Gabriele Ideo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sezione civile</li> <li>• Sezione amministrativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente Tribunale, Sandra Casacci</li> <li>• Ex Presidente Tribunale, Aldo Tirone</li> <li>• Ex vice Presidente ANM di Alessandria, Michele Di Lecce</li> <li>• Segretario Sezione Distrettuale ANM, Marco Viani</li> <li>• Dirigente Amministrativo, Giuliana Ceci</li> </ul>
<b>Cagliari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Franca Pretta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sezione civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procuratore generale Regione</li> </ul>

	<p>Sagredin</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Luisanna Cossu Giua</li> <li>• Mauro Mameli</li> <li>• Maria Laura Lintas</li> <li>• Carlo Ciotti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sezione lavoro</li> </ul>	<p>Sardegna, Ettore Angioni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente pro tempore Tribunale civile di Cagliari, Claudio Gatti</li> <li>• Dirigente Amministrativa, Rosaria Agata Sapuppo</li> <li>• Presidente sezione ANM, Anna Cau</li> <li>• Segretario sezione ANM, Alessandro Castello</li> <li>• Cristina Desogus Impiegata</li> <li>• Daniela Mei Impiegata</li> </ul>
<b>Enna</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anna Orofino</li> <li>• Angelo Spadaro</li> <li>• Giuseppe Greco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sezione unica promiscua</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente Tribunale, Giuseppe Ferreri</li> <li>• Presidente Tribunale F.F., David Salvucci</li> <li>• Presidente sezione Distrettuale ANM Caltanissetta, Giovanbattista Tona</li> <li>• Segretario sezione distrettuale ANM Caltanissetta, Gabriella Canto</li> </ul>
<b>Lamezia Terme</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carmela Prochilo</li> <li>• Daniela Tolomeo</li> <li>• Tonino Barberio</li> <li>• Ludovico Criserà</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sezione civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente del Tribunale, Giuseppe Spadaro</li> <li>• Pina Abramo</li> <li>• Basilio Burgo</li> </ul>
<b>Milano</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fabrizio Romeo</li> <li>• Andrea Romano</li> <li>• Tobia Giordano</li> <li>• Liberata Dell'Arciprete</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sezione Prima e Quinta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente Tribunale di Milano, Livia Pomodoro</li> <li>• Referente per Responsabile processi di innovazione Tribunale di Milano, Claudio Castelli</li> <li>• Presidente Sezione Distrettuale ANM Milano, Annamaria Peschiera</li> <li>• Segretario Sezione Distrettuale ANM Milano, Micaela Curami</li> </ul>
<b>Modena</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pier Luigi Guidastrì</li> <li>• Massimo Borsari</li> <li>• Michele Surano</li> <li>• Franco Malagrìnò</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sezione civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente Tribunale Modena, Vittorio Zanichelli</li> <li>• Presidente del Tribunale f.f. Eleonora De Marco</li> <li>• Cancelliere capo del Tribunale Ivonne Pavignani</li> </ul>
<b>Napoli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giuseppe Brandi</li> <li>• Fabio Pascapè</li> <li>• Carlo Caramelli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sezione civile Prima e Prima Bis</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente del Tribunale di Napoli, Carlo Alemi</li> <li>• Direttore della Segreteria Generale della Presidenza, Nicola Minerva</li> <li>• Dirigente amministrativo, Pasquale Romano</li> <li>• Coordinatore del Settore Civile, Claudio De Masi</li> <li>• Direttore responsabile dell'Ufficio del Dirigente Amministrativo, Flora Lionetto</li> <li>• Giunta Distrettuale ANM Napoli: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presidente, Celeste Carrano</li> <li>- Segretario, Laura Tricomi</li> <li>- Francesco Valentini</li> <li>- Monica Amirante</li> </ul> </li> </ul>
<b>Taranto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giuseppe Provenza</li> <li>• Marina Venezia</li> <li>• Massimo Tarquinio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prima Sezione Civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente Tribunale di Taranto - Antonio. Morelli</li> <li>• Sost. Procuratore della Repubblica presso Tribunale di Taranto - M.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tonino D'Angelo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carbone (già Presidente Sottosezione ANM)</li> <li>• Giudice presso il Tribunale di Taranto - Filippo Di Todaro (già Segretario Sottosezione ANM)</li> <li>• Dirigente Cancellerie Tribunale di Taranto, Tommaso Valentino</li> <li>• Funzionaria di Cancelleria, Nunzia Mortato</li> <li>• Funzionaria di Cancelleria, Giuseppina Resta</li> <li>• Sig.ra Elena Prima Sezione Civile</li> <li>• Sig.ra Iannone Impiegata addetta alla Cancelleria di Volontaria Giurisdizione</li> </ul>
<b>Trieste</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erica Vacchiano</li> <li>• Andrea Plazzotta</li> <li>• Carlo Sanna</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sezione unica civile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presidente del tribunale di Trieste, Arrigo De Pauli</li> <li>• Presidente f.f. Tribunale di Trieste, Raffaele Morvay</li> <li>• Dirigente Tribunale, Ombretta D'Amato</li> </ul>

Tutte le équipes hanno sottolineato il clima estremamente positivo e di collaborazione nel quale hanno potuto operare, a volte dopo aver superato una iniziale fase di difficoltà, grazie alla disponibilità e al contributo sostanziale del personale, del responsabile amministrativo e dello stesso Presidente del Tribunale.

L'intervista al Presidente del Tribunale e al dirigente amministrativo si è svolta, di norma, dando in anticipo traccia delle domande, così da permettere all'Ufficio di reperire quelle informazioni (dati di archivio, ecc.) non immediatamente disponibili.

Per la compilazione della Griglia di osservazione diretta, sono state invece programmate delle visite al Tribunale limitate alle seguenti aree, generalmente accessibili al pubblico:

1. entrata principale e aree circostanti
2. atrio
3. altri ingressi del corpo principale
4. cancellerie
5. aule d'udienza e aree circostanti
6. parcheggio

Nel caso di Tribunali di grandi dimensioni, l'équipe ha scelto di valutare solo alcune sezioni.

Completata la fase di rilevazione (ottobre-novembre 2011), le équipes hanno trasmesso i dati all'Agenzia di Valutazione Civica, che ha provveduto a restituirli sotto forma di analisi comparative di benchmarking (gennaio 2012), con l'obiettivo di fornire primi elementi di giudizio.

A partire da tali elementi, ogni singola équipe ha avviato la fase di restituzione dei risultati agli interlocutori coinvolti e di elaborazione e condivisione delle possibili azioni da porre in essere per risolvere situazioni critiche, migliorare la qualità del servizio e, in generale, aumentare la capacità di risposta del Tribunale alle esigenze dei cittadini (febbraio-marzo 2012).

Di seguito si fornisce in forma sintetica il cronogramma della sperimentazione.

Tabella B – Cronogramma del progetto-pilota di valutazione civica dei Tribunali

ATTIVITÀ	MESI											
	2011						2012					
	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	gen	feb	mar	apr	mag
<i>I fase – Preparazione all'Audit civico</i>												
Impostazione metodologica della valutazione	■											
Elaborazione degli strumenti		■	■									
Selezione dei Tribunali		■	■									
Costituzione delle équipe locali				■								
Condivisione del percorso presso ogni Tribunale				■	■							
<i>II fase – Realizzazione dell'indagine</i>												
Contatti con il Presidente e il dirigente amm.tivo				■	■							
Realizzazione delle interviste e acquisizione dati					■	■	■					
Realizzazione delle visite di osservazione diretta					■	■	■					
Trasmissione dei dati all'Agenzia di Val. Civica						■	■					
<i>III fase – Elaborazione ed analisi dei risultati</i>												
Elaborazione delle tabelle di benchmarking								■				
Redazione delle proposte di miglioramento									■	■	■	
Restituzione dei risultati a livello locale										■	■	■
Elaborazione del Rapporto nazionale											■	
Presentazione/discussione pubblica dei risultati												■

Da ultimo, si ricorda che l'iniziativa è stata presentata pubblicamente in occasione dell'evento "Sette diritti per una nuova giustizia. La giustizia italiana dal punto di vista dei cittadini. Accesso, tempi e partecipazione: i diritti oscurati", organizzato da Giustizia per i Diritti – Cittadinanzattiva a Roma il 25 ottobre 2011, giorno in cui si celebra la Giornata Europea della Giustizia Civile.

Il Convegno, tenutosi a Roma presso la sala della Biblioteca del Consiglio Nazionale dell'Economia e del Lavoro, ha ottenuto il patrocinio del Parlamento Europeo, della Rappresentanza Italiana della Commissione Europea, della Camera dei Deputati, del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, ed è stato richiesto il patrocinio del Ministero della Giustizia. Alla I Sessione, dal titolo "Una nuova giustizia tra universalità e sostenibilità", in cui si presentava ufficialmente il progetto di valutazione civica, hanno preso parte come relatori nella Tavola rotonda, numerosi rappresentanti delle Istituzioni (Camera dei Deputati, Ministero della Giustizia), delle Associazioni e delle Imprese.

Inoltre, nel mese di dicembre 2011 i primi esiti della sperimentazione a livello locale sono stati portati a conoscenza del Ministero della Giustizia – Dipartimento dell'organizzazione giudiziaria, del personale e dei servizi, con l'obiettivo di acquisire l'interesse nei confronti dell'iniziativa e la disponibilità a considerare la partecipazione

dei cittadini una risorsa utile per il processo di cambiamento e di miglioramento dell'organizzazione dei Tribunali e della qualità dei servizi resi ai cittadini.

## CAPITOLO SECONDO

### I RISULTATI DELL'INDAGINE

di Michela Liberti e Angelo Tanese<sup>4</sup>

#### *Premessa*

In questa parte del Rapporto sono riportati i risultati della valutazione in termini comparativi, vale a dire in un'ottica di *benchmarking*.

L'obiettivo non è quello di stilare una classifica dei Tribunali o di elaborare una sorta di "pagella" delle strutture, e ancor meno quello di associare ad esse un giudizio nei confronti delle persone che rivestono incarichi e operano all'interno dei Tribunali analizzati.

Ciò che si vuole rappresentare in questa parte, in modo del tutto trasparente e verificabile, è l'esito delle analisi condotte in riferimento a ciascuno dei fattori di qualità individuati. Le risposte alle domande contenute nel questionario e i dati rilevati con l'osservazione diretta da parte delle équipe civiche, sono riportati in modo comparativo per tutti i nove Tribunali. Questa scelta consente in modo immediato di cogliere differenze significative nei dati e di disporre di elementi analitici in base ai quali comprendere le differenti attribuzioni dei punteggi.

Per ciascun fattore, in relazione agli indicatori analizzati, è stata dunque elaborata un'analisi di *benchmarking*, riportata in una tabella e in un grafico finali. Tale analisi consente di associare a ciascun Tribunale un dato di sintesi riferito allo specifico fattore e di cogliere il proprio posizionamento rispetto agli altri Tribunali.

L'obiettivo, come sopra richiamato, è proprio quello di consentire a chi presidia e svolge funzioni di organizzazione e gestione del Tribunale, insieme a tutti i responsabili e operatori degli uffici interessati, di disporre di dati e informazioni prodotte dai cittadini e di un "giudizio" espresso dal punto di vista degli stessi, con cui confrontarsi per migliorare.

Va inoltre aggiunto, come sarà meglio chiarito e approfondito nella terza parte del Rapporto, che a livello locale le analisi condotte hanno portato all'elaborazione di specifiche e concrete proposte di azioni e interventi di miglioramento da parte delle équipe civiche, che sono parte integrante del ciclo di valutazione civica.

I risultati delle analisi e le proposte di miglioramento, in forma congiunta, costituiscono la base per l'attivazione di un confronto e di un dialogo permanente dei cittadini con il Tribunale, con l'obiettivo comune di rimuovere le criticità riscontrate e contribuire così al miglioramento dei servizi. È dunque con questo approccio che occorre leggere i dati di seguito presentati.

Un'ultima annotazione. Come ricordato nella prima parte, tra i fattori oggetto di valutazione inizialmente previsti vi erano anche "Volumi di attività, risorse e durata dei procedimenti". In realtà, sia in sede di rilevazione che di elaborazione e comparazione dei dati, sono emerse non poche difficoltà in ordine all'affidabilità, significatività e

---

<sup>4</sup> Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva. Si ringrazia Emiliano Di Filippo per l'importante contributo dato nell'impostazione delle analisi di *benchmarking* e nell'elaborazione dei grafici di posizionamento dei singoli Tribunali.

omogeneità dei dati, che hanno condotto alla decisione, in questa prima sperimentazione pilota, di escludere dall'analisi questo fattore.

Come sarà chiarito più avanti, questo non significa rinunciare per il futuro a valutare uno degli aspetti più rilevanti per la qualità del servizio giustizia; tuttavia, ciò richiederà una migliore formulazione degli indicatori e soprattutto indicazioni più precise per omogeneizzare il criterio di misurazione e le modalità di rilevazione.

Questo obiettivo di messa a punto della struttura di valutazione e di revisione degli strumenti di rilevazione era peraltro già dichiarato come uno degli esiti di questa prima sperimentazione, al fine di migliorare il processo valutativo del servizio giustizia ed estenderlo ad altri Tribunali e strutture giudiziarie presenti sul territorio nazionale.

## 2.1. Fattore 1 – INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

Il Fattore "Informazione e comunicazione" nei Tribunali è stato valutato attraverso il Questionario al Presidente e al Dirigente amministrativo del Tribunale e la Griglia di Osservazione Diretta compilata dai cittadini che hanno preso parte alla valutazione.

Questo Fattore riguarda una serie di elementi necessari a:

- rendere accessibili e fruibili ai cittadini informazioni in merito all'attività e al funzionamento del Tribunale, ad esempio attraverso uno sportello URP, numeri telefonici dedicati e sito web;
- facilitare e orientare il movimento all'interno della struttura, ad esempio attraverso segnaletica, cartellonistica, opuscoli, e una chiara ubicazione degli uffici e delle aule di udienza;
- migliorare più in generale la comunicazione tra Tribunale e cittadini attraverso, ad esempio, la gestione dei reclami, la multicanalità (sportello, internet, telefono) e la gestione delle relazioni con il pubblico.

Ad esso fanno riferimento in particolare 14 indicatori, di seguito elencati:

1. numero telefonico accessibile alle richieste dei cittadini e/o avvocati con orari;
2. sportello informativo per cittadini e/o avvocati;
3. sportelli informativi o canali telefonici differenziati per cittadini e avvocati;
4. terminale per le informazioni accessibile al pubblico;
5. sito internet del Tribunale;
6. Ufficio Relazioni con il Pubblico;
7. cartelli all'ingresso della struttura, con indicati i giorni e gli orari di apertura del Tribunale;
8. segnaletica interna al Tribunale con indicazione dell'ubicazione degli uffici;
9. cartellonistica apertura cancelleria (giorni, orari);
10. cartellonistica apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
11. segnaletica interna al Tribunale con indicazione dei luoghi dell'udienza;
12. opuscoli/depliant informativi per i cittadini (principali contenuti, glossario per comprensibilità del materiale, traduzione multilingue);
13. contenuti sito internet del Tribunale;
14. riconoscibilità del Personale (magistrati, ufficiali giudiziari, personale amministrativo) tramite cartellino.

Di seguito sono riportate le risposte raccolte in ciascuno dei 9 Tribunali attraverso l'osservazione diretta o l'intervista.

Tabella 1 – Numero telefonico accessibile alle richieste dei cittadini e/o avvocati

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Domande</i>									
<i>È previsto un numero telefonico accessibile alle richieste del cittadino e/o degli avvocati?</i> -Si -No	NO	NO	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NP
<i>Se sì, è previsto un orario di risposta al pubblico almeno di 5 ore nei giorni</i>	-	-	SI	SI	NO	-	-	SI	NP

feriali? -Si -No									
------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 2 – Sportello informativo per cittadini e/o avvocati

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>E presente uno sportello dove i cittadini e/o avvocati possono chiedere informazioni?</i> -Si -No	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 3 – Sportelli informativi o canali telefonici differenziati per cittadini e avvocati

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>3 Sono stati attivati sportelli informativi o canali telefonici diversi in relazione per cittadini e avvocati?</i> -Si -No	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 4 – Terminale per le informazioni accessibile al pubblico

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>E previsto all'interno del Tribunale un terminale accessibile al pubblico sul quale reperire informazioni?</i> -Si -No	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 5 – Sito internet del Tribunale

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Il Tribunale ha un proprio sito internet?</i> -Si -No	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI
<i>Se no, ne è prevista l'attivazione?</i> -Si, entro il 2011 -Si, entro il 2012 -no	-	2011	-	NO	-	-	-	2011	-

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 6 – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
<i>È stato istituito un Ufficio Relazioni con il Pubblico?</i> -Sì -No	NO								
<i>Se sì, Quando? (anno)</i>									
<i>Oltre alle funzioni informative, l'URP svolge anche alcune delle seguenti altre funzioni:</i> -Gestione dei reclami; - Realizzazione indagini di customer satisfaction; -Comunicazione (cartellonistica, segnaletica, opuscoli informativi); - Progetti di miglioramento della qualità dei servizi; - Realizzazione di iniziative con le organizzazioni civiche? -Sì -No									
<i>Se non è stato istituito l'Urp, l'Ufficio assicura in altro modo le attività sopra elencate?</i> -Sì, tutte -Sì, la maggior parte -No	Sì, la maggior parte								

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 7 – Cartelli all'ingresso della struttura con indicati i giorni e gli orari di apertura del Tribunale

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
<i>Sono presenti cartelli all'ingresso della struttura con indicati i giorni e gli orari di apertura del Tribunale?</i> -Sì -No	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 8 – Segnaletica interna al Tribunale con indicazione dell'ubicazione degli uffici

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
<i>Il Tribunale è dotato di segnaletica con</i>	Sì, ma è	Sì, ma è	Sì, ma è	Sì, è	Sì, è chiara ed	Sì, ma è	Sì, è	Sì, ma è	Sì, ma è

<i>indicazione dell'ubicazione degli uffici?</i> -Sì, è chiara ed efficace -Sì, ma insufficiente -No	insuffi- ciente	insuffi- ciente	insuffi- ciente	chiara ed efficace	efficace	insuffi- ciente	chiara ed efficace	insuffi- ciente	insuffi- ciente
---	--------------------	--------------------	--------------------	--------------------------	----------	--------------------	--------------------------	--------------------	--------------------

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 9 – Cartellonistica apertura cancelleria (giorni, orari)

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Domande</i> <i>Sono presenti cartelli con indicati i giorni e gli orari di apertura della cancelleria?</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 10 – Cartellonistica apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Domande</i> <i>Sono presenti cartelli con indicati i giorni e gli orari di apertura dell'URP (o dell'ufficio informazioni)?</i> -Sì -No	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 11 – Segnaletica interna al Tribunale con indicazione dei luoghi dell'udienza

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Domande</i> <i>La struttura è dotata di segnaletica chiara e leggibile che indichi i luoghi dell'udienza?</i> -Sì -No	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 12 – Opuscoli/depliant informativi per i cittadini

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Domande</i> <i>Sono disponibili per i cittadini opuscoli/depliant informativi?</i> -Sì -No	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO
<i>Se sì, negli opuscoli disponibili sono contenute</i>									

informazioni su: -servizi offerti dal Tribunale e uffici preposti; -organizzazione del Distretto giudiziario (Tribunali, Corte di Appello); -costi per l'accesso ai servizi, agli atti e ai documenti; -passaggi burocratici previsti per il rilascio di atti e documentazione; -organizzazione del sistema giudiziario e modalità d'accesso alla giustizia. -Sì -No							SI		
Gli opuscoli sono dotati di glossario in calce per spiegare termini tecnici in essi contenuti? -Sì -No							SI		
Il materiale informativo disponibile in Tribunale è tradotto in varie lingue? -Sì -No							NO		

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 13 – Contenuti sito internet del Tribunale

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
Se è attiva una pagina internet del Tribunale, verificare che in essa sia possibile:									
Consultare l'offerta dei servizi offerti del Tribunale -Sì -No	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
Consultare gli orari degli uffici -Sì -No	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
Trovare gli indirizzi di sedi e uffici (tra cui l'URP, se attivo) -Sì -No	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI
Trovare il numero telefonico dell'URP o dell'ufficio informazioni -Sì -No	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Trovare l'indirizzo mail dell'URP o dell'ufficio informazioni -Sì -No	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Trovare informazioni sui costi di rilascio di atti e documenti -Sì -No	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO
Richiedere on line copia	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

<i>di atti/documenti</i> -Si -No									
<i>Consultare la Carta dei servizi</i> -Si -No	SI	NO							
<i>Trovare informazioni sulle possibilità di autotutela</i> -Si -No	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
<i>Trovare la modulistica per richiedere atti e documenti</i> -Si -No	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI
<i>Consultare le FAQ</i> -Si -No	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 14 – Riconoscibilità del Personale

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Domande</i>									
<i>Il personale è riconoscibile tramite cartellini o altra modalità?</i>									
<i>Magistrati</i> -Si -No	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
<i>Ufficiali giudiziari</i> -Si -No	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
<i>Personale Amministrativo</i> -Si -No	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Di seguito si riporta in un'unica tabella di sintesi il punteggio associato a ciascuno dei 14 indicatori contenuti nel Fattore "Informazione e comunicazione".

I punteggi sono stati assegnati prevedendo un punteggio pari a 0 nei casi di risposte tutte negative, pari a 100 nei casi di risposte tutte positive e valori intermedi in caso di risposte solo parzialmente positive.

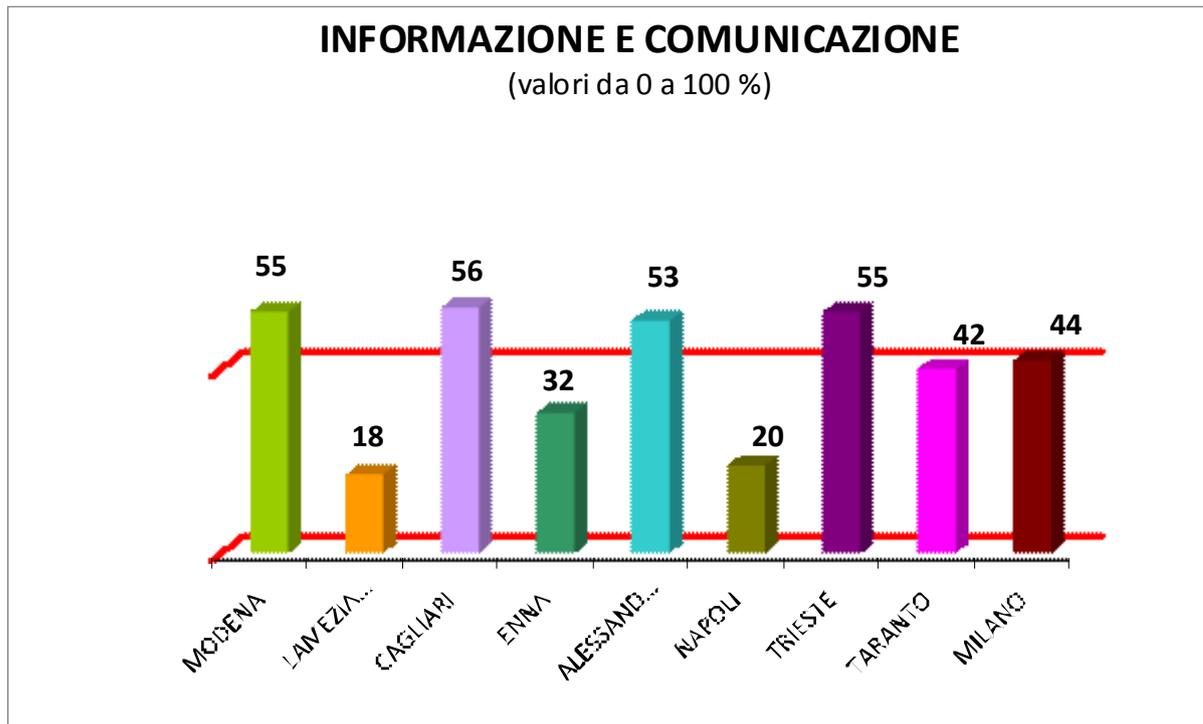
Tabella 15 – Valore raggiunto da ciascun indicatore – Fattore 1 Informazione e Comunicazione

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Indicatori</i>									
<i>Numero telefonico accessibile alle richieste dei cittadini e/o avvocati con orari</i>	0	0	100	100	70	0	0	100	0
<i>Sportello informativo per cittadini e/o avvocati</i>	100	0	100	0	100	0	0	0	100
<i>Sportelli informativi o canali telefonici differenziati per cittadini e avvocati</i>	0	0	0	0	0	0	0	0	100

Terminale per le informazioni accessibile al pubblico	0	0	100	0	0	0	100	0	0
Sito internet del Tribunale	100	50	100	0	100	100	100	50	100
Ufficio Relazioni con il Pubblico	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cartelli all'ingresso della struttura con indicati i giorni e gli orari di apertura del Tribunale	100	0	100	0	0	0	100	100	100
Segnaletica interna al Tribunale con indicazione dell'ubicazione degli uffici	50	50	50	100	100	50	100	50	50
Cartellonistica apertura cancelleria (giorni, orari)	100	100	100	100	100	0	100	100	0
Cartellonistica apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico	100	0	0	0	0	0	0	0	100
Segnaletica interna al Tribunale con indicazione dei luoghi dell'udienza	100	0	0	100	100	100	100	100	0
Opuscoli/depliant informativi per i cittadini	0	0	0	0	0	0	70	0	0
Contenuti sito internet del Tribunale	90	0	72	0	45	0	36	0	36
Riconoscibilità del Personale tramite cartellino	0	0	33	0	100	0	33	33	0

I dati riportati in tabella sono stati rappresentati nel grafico seguente come media complessiva del punteggio ottenuto da ciascun Tribunale sul Fattore "Informazione e Comunicazione", in una prospettiva di *benchmarking*.

Grafico 1 – Tavola di benchmarking – Fattore 1 "Informazione e comunicazione"



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

#### Valore medio del Fattore: 42

Il valore medio del Fattore "Informazione e comunicazione" è 42: 6 Tribunali si posizionano sopra la media, e di questi 4 raggiungono i valori più alti, che variano tra 53 e 56; i restanti 3 Tribunali si trovano al di sotto della media e 2 di questi raggiungono i valori minimi, 18 e 20.

La Tabella di sintesi ci permette di capire meglio cosa giustifica i risultati migliori e quelli peggiori raggiunti dai Tribunali.

Gli indicatori che hanno raggiunto i valori migliori e sono maggiormente diffusi nei Tribunali sono:

- il sito web, presente o in programmazione a breve termine in tutti i Tribunali tranne uno;
- la segnaletica interna, con l'indicazione dell'ubicazione degli uffici, presente ovunque ma in 6 casi ancora insufficiente;
- i cartelli con indicati i giorni e gli orari di apertura della cancelleria, che ci sono sempre, tranne in un Tribunale;
- una segnaletica chiara e leggibile, che indichi i luoghi dell'udienza, presente in 6 casi su 9.

Gli indicatori che hanno raggiunto i risultati peggiori sono:

- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, assente in tutti i Tribunali osservati;
- gli sportelli informativi diversificati per cittadini e avvocati, assenti in 8 Tribunali su 9;
- gli opuscoli informativi per i cittadini, assenti in 5 Tribunali, in 3 casi sono presenti ma parziali nelle informazioni e nella fruizione in multilingue, e solo in un caso rispettano i requisiti da noi richiesti.

## 2.2. Fattore 2 – ACCESSO

Il Fattore "Accesso" nei Tribunali è stato valutato attraverso il Questionario al Presidente e al Dirigente amministrativo del Tribunale e la Griglia di Osservazione Diretta compilata dai cittadini che hanno preso parte alla valutazione.

Questo Fattore riguarda una serie di elementi necessari a:

- monitorare i tempi di attesa di alcuni procedimenti, ad esempio per la presentazione di una richiesta di documentazione e per il suo rilascio;
- comunicare gli orari e i giorni di apertura di alcuni servizi presenti nel Tribunale, ad esempio l'URP o l'ufficio informazioni;
- favorire l'accesso al Tribunale attraverso mezzi privati e pubblici, ad esempio linee di mezzi pubblici che raggiungono il Tribunale, parcheggio auto con posti riservati ai disabili;
- rimuovere ogni tipo di barriere architettoniche in alcuni luoghi particolarmente utilizzati dagli utenti del Tribunale, ad esempio aule di udienza, uffici, archivi, servizi igienici, ecc.

A questo fattore fanno riferimento in particolare 13 indicatori, di seguito elencati:

1. tempi di attesa allo sportello per la presentazione di una richiesta di documentazione;
2. comunicazione dei tempi di attesa per il rilascio di documenti;
3. studio statistico o sistema di verifica interno, realizzati negli ultimi due anni, sul rispetto dei tempi di attesa per la richiesta di documenti;
4. informazione sui costi di rilascio di atti e documenti;
5. giorni di apertura dell'URP o ufficio informazioni;
6. orari di apertura dell'URP o ufficio informazioni;
7. rispetto orari di apertura dell'URP o ufficio informazioni;
8. sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file;
9. tribunale servito da almeno 2 linee di trasporto pubblico urbano;
10. spazi adeguati per il parcheggio delle auto in prossimità del Tribunale;
11. posti auto nel parcheggio riservati ai disabili in prossimità del Tribunale;
12. accessibilità ai locali (barriere architettoniche);
13. macchine fotocopiatrici funzionanti, accessibili al pubblico.

Di seguito sono riportate le risposte raccolte in ciascuno dei 9 Tribunali attraverso l'osservazione diretta o l'intervista.

Tabella 16 – Tempi di attesa allo sportello per la presentazione di una richiesta di documentazione

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Domande</i>									
<i>Per presentare una richiesta di documentazione, i cittadini/avvocati devono sottoporsi a una lunga fila allo sportello?</i> -Sì -No	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	NO	NO
<i>Se sì, quanto tempo, mediamente, è previsto,</i>	Da 15 a 30 min	-	-	-	-	Da 15 a 30 min	Da 15 a 30 min	-	-

ad esempio, per presentare una domanda di rilascio di copia di una sentenza? - meno di 15 minuti; - da 15 a 30 minuti; - da 30 a 60 minuti; - da 1 a 2 ore; - oltre 2 ore.									
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 17 – Comunicazione dei tempi di attesa per il rilascio di documenti

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
Al momento della richiesta di documentazione, ai cittadini/avvocati sono indicati i tempi medi di attesa? -Sì -No	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Se sì, quanto tempo, mediamente, è previsto, ad esempio, per il rilascio di copia di una sentenza? - meno di 10 gg. - da 10 a 30 gg. - oltre 30 gg.	meno di 10 gg.	-	meno di 10 gg.	meno di 10 gg.	meno di 10 gg.	meno di 10 gg.	meno di 10 gg.	meno di 10 gg.	meno di 10 gg.

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 18 – Studio statistico o sistema di verifica interna sul rispetto dei tempi di attesa di richiesta dei documenti

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
Negli ultimi 2 anni è stato fatto uno studio statistico o attivato un sistema di verifica interna sul rispetto dei tempi? -Sì -No	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 19 – Informazione sui costi di rilascio di atti e documenti

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
I cittadini sono informati sui costi di rilascio di atti e documenti? -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Se sì, come? 1- mediante cartello o apposite affissioni; 2- oralmente al momento della richiesta; 3- altre modalità.	1-2	1-2	1-2-3	2	1-2	1-3	1-2	1-2	1-2

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 20 – Giorni di apertura dell'URP o ufficio informazioni

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
Per l'URP, o l'ufficio informazioni, è prevista un'apertura di almeno 5 giorni alla settimana? -Sì -No	SI	NO	SI	NO	NO	NO	nd	NO	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 21 – Orari di apertura dell'URP o ufficio informazioni

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
Quante ore al giorno mediamente è aperto l'URP, o l'ufficio informazioni? -meno di 3 ore; -da 3 a 5 ore; -oltre 5 ore.	oltre 5 ore	nd	da 3 a 5 ore	nd	nd	nd	nd	nd	da 3 a 5 ore

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 22 – Rispetto orari di apertura URP o ufficio informazioni

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
Nel corso della visita alla struttura, è accaduto di trovare l'ufficio chiuso durante l'orario di apertura previsto? -Sì -No	NO	NO	NO	SI	NO	SI	nd	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 23 – Sistema di controllo e regolamentazione delle file

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
È presente un sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file (macchina per la distribuzione dei numeri e display luminoso per la visualizzazione del numero)? -Sì -No	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 24 – Linee di trasporto pubblico urbano

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Il Tribunale è servito da almeno 2 linee di trasporto pubblico urbano?</i> -Sì -No	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 25 – Spazi adeguati per il parcheggio delle auto

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Ci sono in prossimità del Tribunale spazi adeguati per il parcheggio delle auto?</i> -Sì -No	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 26 – Posti auto nel parcheggio riservati ai disabili

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Il Tribunale è dotato di posti auto riservati ai disabili?</i> -Sì -No	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 27 – Barriere architettoniche

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Indicare se le seguenti aree o locali sono accessibili ai disabili:</i>									
<i>1 servizi igienici</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<i>2 struttura</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<i>3 aule di udienza</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	nd	SI	SI
<i>4 uffici</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	nd	SI	SI
<i>5 archivi</i> -Sì -No	NO	NO	SI	SI	SI	SI	nd	NO	SI
<i>6 spazio per le fotocopie</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	NO	SI	nd	SI	nd

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 28 – Macchine Fotocopiatrici funzionanti accessibili al pubblico

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Ci sono aree per l'utilizzo di macchine fotocopiatrici funzionanti accessibili al pubblico?</i> <i>-Sì, in numero adeguato</i> <i>-Sì, ma insufficienti</i> <i>-No</i>	Sì, in numero adeguato	Sì, ma insufficienti	Sì, in numero adeguato	NO	Sì, ma insufficienti	Sì, ma insufficienti	NO	Sì, ma insufficienti	nd

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Di seguito si riporta in un'unica tabella di sintesi il punteggio associato a ciascuno dei 13 indicatori contenuti nel Fattore "Accesso".

I punteggi sono stati assegnati prevedendo un punteggio pari a 0 nei casi di risposte tutte negative, pari a 100 nei casi di risposte tutte positive e valori intermedi in caso di risposte solo parzialmente positive.

Tabella 29 – Valore raggiunto da ciascun indicatore – Fattore Accesso

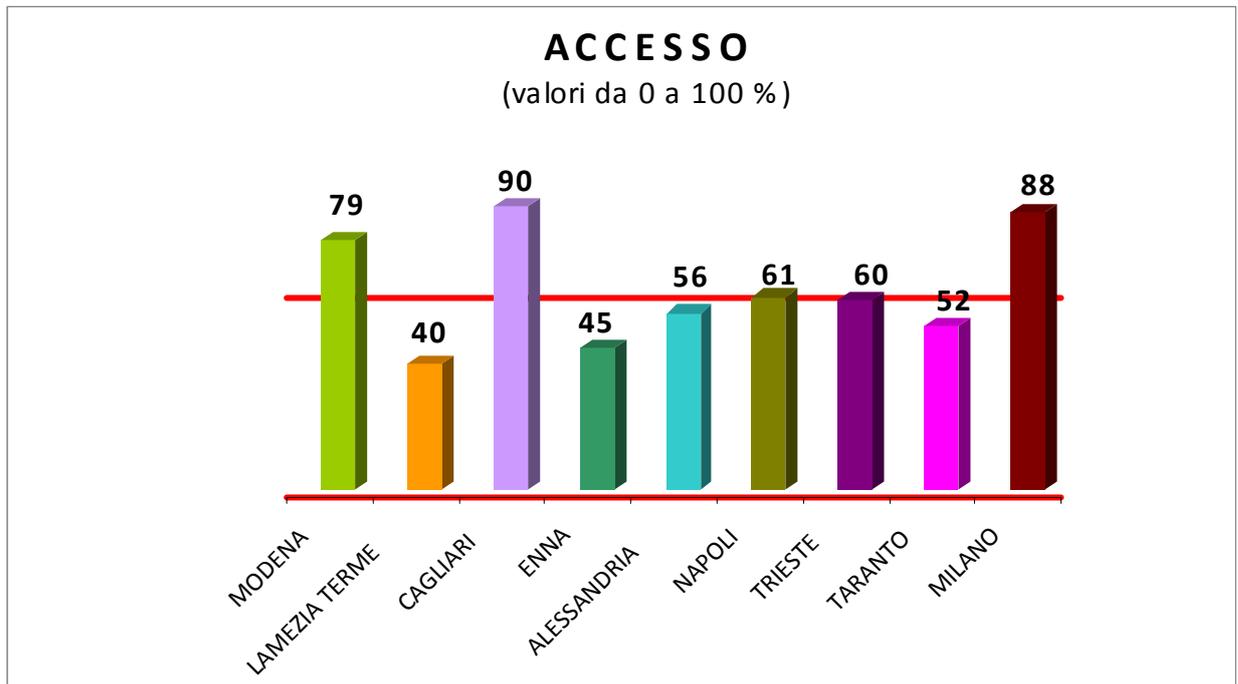
Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Indicatori									
Tempi di attesa allo sportello per la presentazione di una richiesta di documentazione	60	100	100	100	100	60	60	100	100
Comunicazione dei tempi di attesa per il rilascio di documenti da parte di cittadini e/o avvocati	100	0	100	100	100	100	100	100	100
Studio statistico o sistema di verifica interna sul rispetto dei tempi di attesa di richiesta dei documenti, realizzata negli ultimi due anni	0	0	100	0	100	100	100	0	100
Informazione sui costi di rilascio di atti e documenti	90	90	100	80	90	90	90	90	90
Comunicazione dei giorni di apertura dell'URP o ufficio informazioni	100	0	100	0	0	0	nd	0	100
Comunicazione dei orari di apertura dell'URP o ufficio informazioni	100	-	67	-	-	-	nd	-	67
Rispetto orari di apertura URP o ufficio informazioni	100	100	100	0	100	0	nd	0	100
Sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file	100	0	0	0	0	0	100	0	100
Tribunale servito da almeno 2 linee di trasporto pubblico urbano	100	0	100	100	100	100	100	100	100
Spazi adeguati per il parcheggio delle auto in prossimità del Tribunale	0	0	100	100	0	100	100	0	100
Posti auto nel parcheggio riservati ai disabili in prossimità del Tribunale	100	100	100	0	0	100	100	100	100
Accessibilità ai locali (barriere architettoniche)	84	84	100	100	84	100	34	84	84

Macchine Fotocopiatrici funzionanti accessibili al pubblico	100	50	100	0	50	50	0	100	nd
---	-----	----	-----	---	----	----	---	-----	----

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

I dati ripostati in tabella sono rappresentati nel grafico seguente come media complessiva del punteggio ottenuto da ciascun Tribunale sul Fattore "Accesso", in una prospettiva di benchmarking.

Grafico 2 – Tavole di bechmarking – Fattore 2 "Accesso"



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

### Valore medio del Fattore: 63

Il valore medio del Fattore Accesso è 63, solo 3 Tribunali si posizionano sopra il valore medio e 2 di questi raggiungono i punteggi migliori, 90 e 88; gli altri 6 Tribunali sono tutti sotto la media e 2 di questi si posizionano nei valori più bassi, 40 e 45.

La Tabella di sintesi ci permette di capire meglio cosa giustifica i risultati migliori e quelli peggiori raggiunti dai diversi Tribunali.

Gli indicatori che raggiungono i risultati migliori sono:

- i tempi di attesa per presentare una richiesta di documentazione, brevi in 6 Tribunali, e nei restanti 3 non superiori ai 30 minuti;
- la comunicazione dei tempi medi di attesa per il rilascio della documentazione, fatta da tutti i Tribunali tranne uno;
- l'informazione sui costi di rilascio di atti e documenti attraverso diversi canali, presente in tutti i Tribunali;

- almeno 2 linee di mezzi pubblici raggiungono la struttura in tutti i Tribunali tranne uno;
- i posti auto riservati ai disabili nel parcheggio in prossimità del Tribunale, presenti in 7 Tribunali su 9;
- l'assenza di barriere architettoniche nei locali accessibili agli utenti, elevata ma non uniforme, e rimangono ancora sporadiche situazioni in cui è stata riscontrata la presenza di barriere.

Gli indicatori che hanno raggiunto i valori più critici sono:

- il sistema di controllo e regolazione delle file, assente in 6 Tribunali sui 9 osservati;
- gli spazi adeguati per il parcheggio in prossimità del Tribunale, assenti in circa la metà dei casi;
- la disponibilità di macchine fotocopiatrici funzionanti, accessibili al pubblico e in numero adeguato, riscontrata solo in 3 Tribunali, in 3 casi sono presenti ma in numero insufficiente, in 2 casi completamente assenti e in un caso il dato non è disponibile.

### **2.3. Fattore 3 – RISPETTO**

Il Fattore "Rispetto" nei Tribunali è stato valutato attraverso il Questionario al Presidente e al Dirigente amministrativo del Tribunale e la Griglia di Osservazione Diretta compilata dai cittadini che hanno preso parte alla valutazione.

Questo Fattore riguarda una serie di elementi necessari a:

- migliorare la comunicazione con gli utenti che fruiscono del Tribunale, ad esempio attraverso le convocazioni delle parti in causa e dei testimoni o il rinvio delle udienze per i testimoni;
- garantire il rispetto delle identità culturali e religiose, ad esempio attraverso il servizio di interpretariato e di mediazione culturale;
- rispettare la privacy dei cittadini che si trovano ad utilizzare i servizi del Tribunale, ad esempio con la presenza di una sala d'attesa, di un sistema di convocazione in aula tramite microfono o numero elettronico, di posto riservato al testimone in attesa di essere convocato;
- garantire la presenza di servizi accessori, ad esempio di un bar, di macchine erogatrici di bevande e/o prodotti alimentari, di uno sportello bancomat e la possibilità di acquistare i valori bollati.

A questo fattore fanno riferimento in particolare 18 indicatori, di seguito elencati:

1. adeguatezza delle convocazioni per parti in causa;
2. modalità di comunicazione del rinvio di udienze per parti in causa;
3. adeguatezza delle convocazioni per testimoni;
4. modalità di comunicazione del rinvio udienze per testimoni;
5. sistema informatizzato e aggiornato periodicamente per il registro del rinvio delle udienze;
6. reperibilità sul sito web dell'informazione sul rinvio udienze;
7. casi di rinvio ingiustificato di udienza;
8. servizio di interpretariato;
9. servizio di mediazione culturale;
10. sala d'attesa ben indicata e servizi igienici in prossimità;
11. sistema di convocazione in aula (microfono, numero elettronico);
12. personale addetto al servizio d'ordine,
13. posto riservato al testimone in attesa di essere convocato;
14. tribunale dotato di un bar;
15. macchine erogatrici di bevande e/o prodotti alimentari;
16. possibilità di acquisto di valori bollati;
17. sportello bancomat (o sportello bancario);
18. fasciatoio per il cambio dei pannolini dei bambini.

Di seguito sono riportate le risposte raccolte in ciascuno dei 9 Tribunali attraverso l'osservazione diretta o l'intervista.

Tabella 30 – Adeguatezza delle convocazioni per parti in causa

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Nella convocazione delle parti in causa sono indicati tutti gli aspetti logistici?</i> -Sì -No	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 31 – Modalità di comunicazione del rinvio di udienze per parti in causa

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Il rinvio dell'udienza viene comunicato in anticipo alle parti in causa e/o ai relativi avvocati?</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI
<i>Se sì, come viene comunicato?</i>									
- per iscritto (raccomandata)			X			X			
-per iscritto (PEC)	X					X			X
-per telefono		X		X			X		
-via fax	X				X	X	X		

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 32 – Adeguatezza delle convocazioni per testimoni

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Nella convocazione dei testimoni sono indicati tutti gli aspetti logistici?</i> -Sì -No	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 33 – Modalità di comunicazione del rinvio udienze per testimoni

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<i>Il rinvio dell'udienza viene comunicato in anticipo ai testimoni?</i> -Sì -No	SI	NO	SI	NO	SI	SI	nd	NO	NO
<i>Se sì, come viene comunicato?</i>									
- per iscritto (raccomandata)	X		X		X	X			
-per iscritto (PEC)						X			
-per telefono									

-via fax						X			
----------	--	--	--	--	--	---	--	--	--

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 34 – Sistema informatizzato e aggiornato periodicamente per il registro del rinvio delle udienze

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
Esiste un sistema informatizzato dove registrare il rinvio delle udienze? -Si -No	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI
Se si, ogni quanto tempo viene aggiornato? -al massimo ogni mese -circa ogni 12 mesi -oltre 60 gg.	al max ogni mese	al max ogni mese	al max ogni mese	-	al max ogni mese	al max ogni mese	nd	al max ogni mese	al max ogni mese

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 35 – Reperibilità sul sito web dell'informazione sul rinvio udienze

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
Nel caso in cui non vi è nessun tipo di comunicazione sul rinvio dell'udienza, è possibile reperire l'informazione sul sito internet, o chiamando un numero di telefono dedicato a fornire queste informazioni? -Si -No	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	nd

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 36 – Casi di rinvio ingiustificato di udienza

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
Negli ultimi 3 mesi, si sono verificati casi di rinvio ingiustificato di udienza? -Si -No	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	nd

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 37 – Servizio di interpretariato

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>È previsto il servizio di interpretariato per gli stranieri?</i> -Si -No	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 38 – Servizio di mediazione culturale

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>È previsto il servizio di mediazione culturale per gli stranieri?</i> -Si -No	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 39 – Sala d'attesa

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Esiste una sala d'attesa, ben indicata?</i> -Si -No	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO
<i>Se sì, è dotata di servizi igienici in prossimità?</i> -Si -No	-	-	-	-	SI	-	-	-	-

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 40 – Sistema di convocazione in aula

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Esiste un sistema di convocazione in aula (microfono, numero elettronico)?</i> -Si -No	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 41 – Personale addetto al servizio d'ordine

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>È presente del personale addetto al servizio d'ordine?</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 42 – Posto riservato al testimone in attesa di essere convocato

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Vi è un posto riservato al testimone in attesa di essere convocato?</i> -Sì -No	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 43 – Tribunale dotato di un bar

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>La struttura del Tribunale è dotata di un bar?</i> -Sì -No	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 44 – Macchine erogatrici di bevande e/o prodotti alimentari

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>La struttura del Tribunale è dotata di macchine erogatrici di bevande e/o prodotti alimentari?</i> -Sì -No	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 45 – Possibilità di acquisto di valori bollati

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Vi è la possibilità di acquistare valori bollati all'interno del Tribunale?</i> -Sì -No	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 46 – Sportello bancomat

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>C'è uno sportello bancomat (o sportello bancario) all'interno del Tribunale?</i> -Sì -No	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 47 – Fasciatoio per il cambio dei pannolini dei bambini

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>È disponibile un "fasciatoio" per il cambio dei pannolini dei bambini?</i> -Sì -No	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Di seguito si riporta in un'unica tabella di sintesi il punteggio associato a ciascuno dei 18 indicatori contenuti nel Fattore "Rispetto".

I punteggi sono stati assegnati prevedendo un punteggio pari a 0 nei casi di risposte tutte negative, 100 nei casi di risposte tutte positive e valori intermedi in caso di risposte solo parzialmente positive.

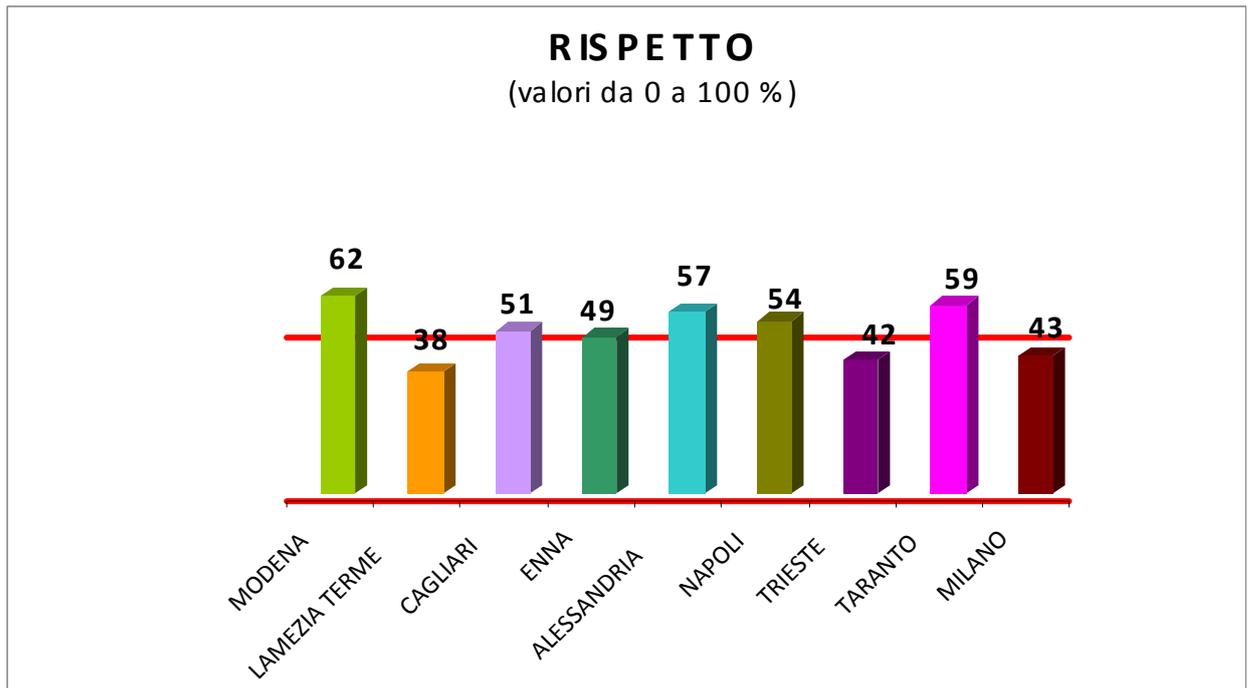
Tabella 48 – Valore raggiunto da ciascun indicatore - Fattore 3 Rispetto

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Indicatori									
Adeguatezza delle convocazioni per parti in causa	100	0	0	100	100	100	0	100	0
Modalità di comunicazione del rinvio di udienze per parti in causa	100	100	100	100	100	100	100	0	100
Adeguatezza delle convocazioni per testimoni	100	0	0	100	100	100	0	100	100
Modalità di comunicazione del rinvio udienze per testimoni	100	0	100	0	100	100	nd	0	0
Sistema informatizzato e	100	100	100	0	100	100	70	100	100

aggiornato periodicamente per il registro del rinvio delle udienza									
Reperibilità sul sito web dell'informazione sul rinvio udienze	50	0	50	0	50	0	0	0	nd
Casi di rinvio ingiustificato di udienza	100	100	100	100	100	100	100	100	nd
Servizio di interpretariato	0	0	100	0	0	0	100	0	100
Servizio di mediazione culturale	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sala d'attesa, ben indicata e servizi igienici in prossimità	0	0	0	0	100	0	0	0	0
Sistema di convocazione in aula (microfono, numero elettronico)	100	0	100	100	0	0	0	100	0
Personale addetto al servizio d'ordine	100	100	100	100	100	0	0	100	0
Posto riservato al testimone in attesa di essere convocato	100	0	0	100	0	0	0	100	0
Tribunale dotato di un bar	0	0	100	100	0	100	100	100	100
Macchine erogatrici di bevande e/o prodotti alimentari	100	100	0	100	100	100	100	100	100
Possibilità di acquisto di valori bollati	0	100	100	0	0	100	0	100	100
Sportello bancomat (o sportello bancario)	100	100	0	0	0	100	100	100	100
Fasciatoio per il cambio dei pannolini dei bambini	0	0	0	0	0	0	100	0	0

I dati riportati in tabella sono rappresentati nel grafico seguente come media complessiva del punteggio ottenuto da ciascun Tribunale sul Fattore "Accesso", in una prospettiva di benchmarking.

Grafico 3 – Tavole di benchmarking – Fattore 3 "Rispetto"



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

### Valore medio del Fattore: 51

Il valore medio del Fattore "Rispetto" è 51, quasi tutti i Tribunali si posizionano intorno al valore medio, con uno scarto tra il valore massimo raggiunto (62) e quello minimo (38) relativamente contenuto.

La tabella di sintesi ci permette di capire meglio l'andamento degli indicatori e d'individuare gli elementi che ne giustificano i risultati migliori e quelli peggiori.

Gli indicatori che hanno raggiunto i risultati migliori sono:

- la comunicazione in anticipo del rinvio dell'udienza alle parti in causa ed ai relativi avvocati, in tutti i Tribunali tranne uno;
- l'indicazione di tutti gli aspetti logistici nella convocazione dei testimoni, in 6 Tribunali su 9, mentre in caso di rinvio dell'udienza solo in 4 casi su 9 i testimoni vengono avvertiti in anticipo;
- un sistema informatizzato di registrazione del rinvio delle udienze, aggiornato ogni mese, presente in tutti i Tribunali, tranne in uno;
- personale addetto al servizio d'ordine, presente in 6 Tribunali su 9;
- macchine erogatrici di bevande e/o prodotti alimentari, presenti in quasi tutti i Tribunali tranne uno, mentre un bar è presente in 6 Tribunali su 9.

Gli indicatori che hanno raggiunto i risultati più critici sono:

- il servizio di interpretariato, disponibile solo in 3 Tribunali sui 9 osservati, mentre quello di mediazione culturale è assente ovunque;
- il sistema di convocazione in aula tramite microfono o numero elettronico, presente solo in 4 Tribunali su 9;

- la presenza di un posto riservato al testimone in attesa di essere convocato, disponibile in solo 3 Tribunali su 9;
- la possibilità di acquistare valori bollati presso il Tribunale, solo in 4 Tribunali;
- il fasciatoio per il cambio dei bambini, assente in tutti i Tribunali tranne uno.

## 2.4. Fattore 4 - QUALITÀ E PROCESSI DI MIGLIORAMENTO

Il Fattore "Qualità e processi di miglioramento" nei Tribunali è stato valutato attraverso il Questionario al Presidente e al Dirigente amministrativo del Tribunale.

Questo Fattore riguarda una serie di elementi necessari a:

- migliorare la qualità del servizio erogato dai Tribunali attraverso, ad esempio, l'analisi dei reclami pervenuti, considerando anche i loro esiti e verificando l'adozione di provvedimenti in seguito ai reclami;
- monitorare i tempi di attesa per un'udienza, ad esempio con un'indagine interna;
- favorire i processi di miglioramento della qualità dei servizi, ad esempio attraverso l'adozione di strumenti di programmazione e controllo delle attività, l'analisi delle procedure per migliorare l'organizzazione delle attività e l'efficacia dei servizi;
- agevolare la comunicazione con i cittadini riguardo i servizi presenti nel Tribunale, ad esempio attraverso la redazione della Carta dei servizi con il coinvolgimento degli *stakeholder*;
- garantire la rendicontazione da parte del Tribunale sulle attività svolte, ad esempio attraverso la redazione del Bilancio sociale.

A questo fattore fanno riferimento in particolare 12 indicatori, di seguito elencati:

1. analisi periodica quali-quantitativa dei reclami ricevuti dall'URP o dall'ufficio informazioni;
2. analisi dei reclami considerando i loro esiti;
3. adozione di provvedimenti in seguito all'analisi dei reclami;
4. indagine interna, realizzata negli ultimi due anni, per la rilevazione dei tempi medi di attesa per un'udienza;
5. tempi medi di attesa per l'udienza;
6. cartellini o altra modalità di riconoscimento del personale;
7. progetti, realizzati negli ultimi due anni, di informatizzazione degli uffici;
8. adozione di strumenti di programmazione e controllo delle attività;
9. analisi delle procedure, realizzata negli ultimi 2 anni, per migliorare l'organizzazione delle attività e l'efficienza dei servizi;
10. carta dei servizi con il coinvolgimento degli *stakeholder*;
11. rendiconto annuale delle attività e dei risultati,
12. bilancio sociale.

Di seguito sono riportate le risposte raccolte in ciascuno dei 9 Tribunali attraverso l'intervista.

Tabella 49 – Analisi dei reclami (reportistica)

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Esiste una qualche forma di analisi periodica quali-quantitativa dei reclami ricevuti dall'URP o dall'ufficio informazioni (relazioni trimestrali, rapporti annuali, ecc.)? -Si</i>	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO

-No									
-----	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 50 – Analisi dei reclami (esiti)

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>È effettuata un'analisi dei reclami considerando i loro esiti?</i> -Si -No	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 51 – Adozione di provvedimenti in seguito all'analisi dei reclami

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>È stato adottato qualche provvedimento in seguito a quanto emerso dall'analisi dei reclami pervenuti?</i> -Si -No	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 52 – Indagine per la rilevazione dei tempi d'attesa medi per un'udienza

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>È stata condotta negli ultimi 2 anni almeno un'indagine interna per la rilevazione dei tempi d'attesa medi per l'udienza?</i> -Si -No	NO	NO	SI	NO	NO	SI	SI	NO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 53 – Tempi medi di attesa per l'udienza

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
<i>Se sì, in base all'ultima indagine condotta, quali sono i tempi medi di attesa per l'udienza?</i> -da tre a sei mesi -da sei mesi ad un anno -oltre un anno	-	-	da 6 mesi ad un anno	-	-	da 3 a 6 mesi	da 3 a 6 mesi	-	-

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 54 – Cartellini o altra modalità di riconoscimento del personale

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
<i>Sono stati istituiti cartellini o altra modalità di riconoscimento del personale?</i> -Sì -No	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 55 – Progetti di informatizzazione degli uffici

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
<i>Sono stati realizzati negli ultimi 2 anni progetti di informatizzazione degli uffici?</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
<i>Se sì, quali dati relativi ai processi sono oggi gestiti in modo informatizzato?</i>									
<i>Fasi del processo</i> -Sì -No	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI
<i>Convocazioni</i> -Sì -No	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	NO	SI
<i>L'intero fascicolo</i> -Sì -No	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 56 – Strumenti di programmazione e controllo

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
<i>Sono stati adottati strumenti di programmazione e controllo delle attività?</i> -Sì -No	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 57 – Analisi delle procedure per migliorare l'organizzazione delle attività e l'efficienza dei servizi

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
<i>Sono state realizzate negli ultimi 2 anni analisi delle procedure per migliorare l'organizzazione delle attività e l'efficienza dei servizi?</i> -Sì -No	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 58 – Carta dei servizi con il coinvolgimento degli stakeholder

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
È stata predisposta una Carta dei Servizi? -Sì -No	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI
Se sì, nella predisposizione sono stati coinvolti stakeholder esterni? -Sì -No	NO	-	-	-	-	-	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 59 – Rendiconto annuale delle attività e dei risultati

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
Viene redatto un rendiconto annuale delle attività e dei risultati? -Sì -No	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 60 – Bilancio sociale

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Domande									
È stato realizzato o è prevista la realizzazione di un Bilancio sociale? -Sì -No	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Di seguito si riporta in un'unica tabella di sintesi il punteggio associato a ciascuno dei 12 indicatori contenuti nel Fattore "Qualità e processi di miglioramento".

I punteggi sono stati assegnati prevedendo un punteggio pari a 0 nei casi di risposte tutte negative, pari a 100 nei casi di risposte tutte positive e valori intermedi in caso di risposte solo parzialmente positive.

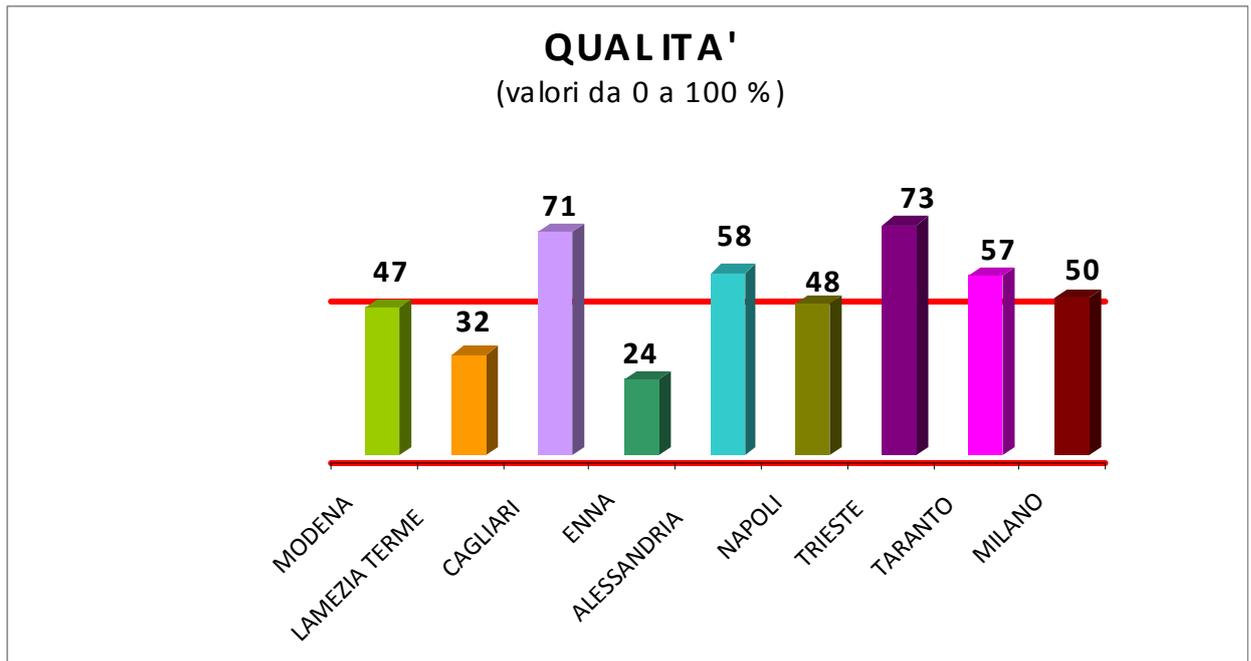
Tabella 61 – Valore raggiunto da ciascun indicatore - Fattore 4 Qualità e processi di miglioramento

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Indicatori									
Analisi periodica quali-quantitativa dei reclami	0	0	100	0	100	0	0	0	0

ricevuti dall'URP o dall'ufficio informazioni									
Analisi dei reclami considerando i loro esiti	0	0	100	0	100	0	0	0	0
Adozione di provvedimenti in seguito all'analisi dei reclami	0	0	100	100	0	0	0	0	0
Indagine interna per la rilevazione dei tempi d'attesa medi per un'udienza, realizzata negli ultimi due anni	0	0	100	0	0	100	100	0	0
Tempi medi di attesa per l'udienza	-	-	50	-	-	100	100	-	-
Cartellini o altra modalità di riconoscimento del personale	0	0	100	0	100	100	100	100	0
Progetti di informatizzazione degli uffici, realizzati negli ultimi due anni	90	80	100	90	100	80	80	90	100
Adozione di strumenti di programmazione e controllo delle attività	100	100	100	0	100	0	100	100	100
Analisi delle procedure per migliorare l'organizzazione delle attività e l'efficienza dei servizi, realizzata negli ultimi 2 anni	100	100	100	0	100	100	100	100	100
Carta dei servizi con il coinvolgimento degli stakeholder	70	0	0	0	0	0	100	100	100
Rendiconto annuale delle attività e dei risultati	100	100	0	100	100	100	100	100	100
Bilancio sociale	100	0	0	0	0	0	100	100	100

I dati riportati in tabella sono rappresentati nel grafico seguente come media complessiva del punteggio ottenuto da ciascun Tribunale sul Fattore "Qualità e processi di miglioramento", in una prospettiva di benchmarking.

Grafico 4 – Tavole di bechmarking – Fattore 4 "Qualità e processi di miglioramento"



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

### Valore medio del Fattore: 51

Il valore medio del Fattore "Qualità e processi di miglioramento" è 51, due Tribunali raggiungono i punteggi più elevati, ossia 73 e 71, mentre nei valori peggiori, 24 e 32, troviamo altri 2 Tribunali.

La tabella di sintesi ci permette di capire meglio l'andamento degli indicatori e di individuare gli elementi che ne giustificano i risultati migliori e quelli peggiori.

Gli indicatori che hanno raggiunto i risultati migliori sono:

- progetti di informatizzazione degli uffici, avviati in tutti i Tribunali;
- strumenti di programmazione e controllo delle attività, adottati in 7 Tribunali su 9;
- un'analisi delle procedure per migliorare l'organizzazione delle attività e l'efficienza dei servizi, svolta negli ultimi due anni in tutti i Tribunali, tranne in uno;
- un rendiconto annuale delle attività e dei risultati, realizzato da tutti i Tribunali tranne uno.

Gli indicatori che hanno realizzato i risultati peggiori sono:

- l'analisi periodica quali-quantitativa dei reclami, considerando anche i loro esiti, svolta solo in 2 Tribunali su 9, e negli stessi vengono anche adottati provvedimenti;
- un'indagine interna sulla rilevazione dei tempi di attesa medi per un'udienza, svolta solo in 3 Tribunali su 9;
- la Carta dei servizi, realizzata con il coinvolgimento degli *stakeholder*, presente solo in 3 Tribunali su 9;
- un Bilancio sociale, redatto solo da 4 Tribunali su 9.

## 2.5. Fattore 5 - PARTECIPAZIONE

Il Fattore "Partecipazione" nei Tribunali è stato valutato attraverso il Questionario al Presidente e al Dirigente amministrativo del Tribunale.

Questo Fattore riguarda alcuni elementi necessari a favorire la partecipazione e il coinvolgimento delle organizzazioni civiche nelle attività del Tribunale, attraverso la modalità della consultazione e del coinvolgimento in iniziative congiunte.

A questo fattore fanno riferimento in particolare 2 indicatori, di seguito elencati:

1. forma permanente di consultazione delle organizzazioni civiche;
2. iniziative congiunte con le organizzazioni civiche realizzate negli ultimi due anni.

Di seguito sono riportate le risposte raccolte in ciascuno dei 9 Tribunali attraverso l'intervista.

Tabella 62 – Forma permanente di consultazione delle organizzazioni civiche

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
<i>Esiste una forma permanente di consultazione delle organizzazioni civiche?</i> -Sì -No	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Tabella 63 – Iniziative congiunte con le organizzazioni civiche

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
<b>Domande</b>									
<i>Negli ULTIMI 2 anni sono state realizzate con le organizzazioni civiche iniziative congiunte?</i> -Sì -No	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	NO

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Di seguito si riporta in un'unica tabella di sintesi il punteggio associato a ciascuno dei 2 indicatori contenuti nel Fattore Partecipazione.

I punteggi sono stati assegnati prevedendo un punteggio pari a 0 nei casi di risposte tutte negative, 100 nei casi di risposte tutte positive e valori intermedi, in questo caso non presenti, nel caso di risposte solo parzialmente positive.

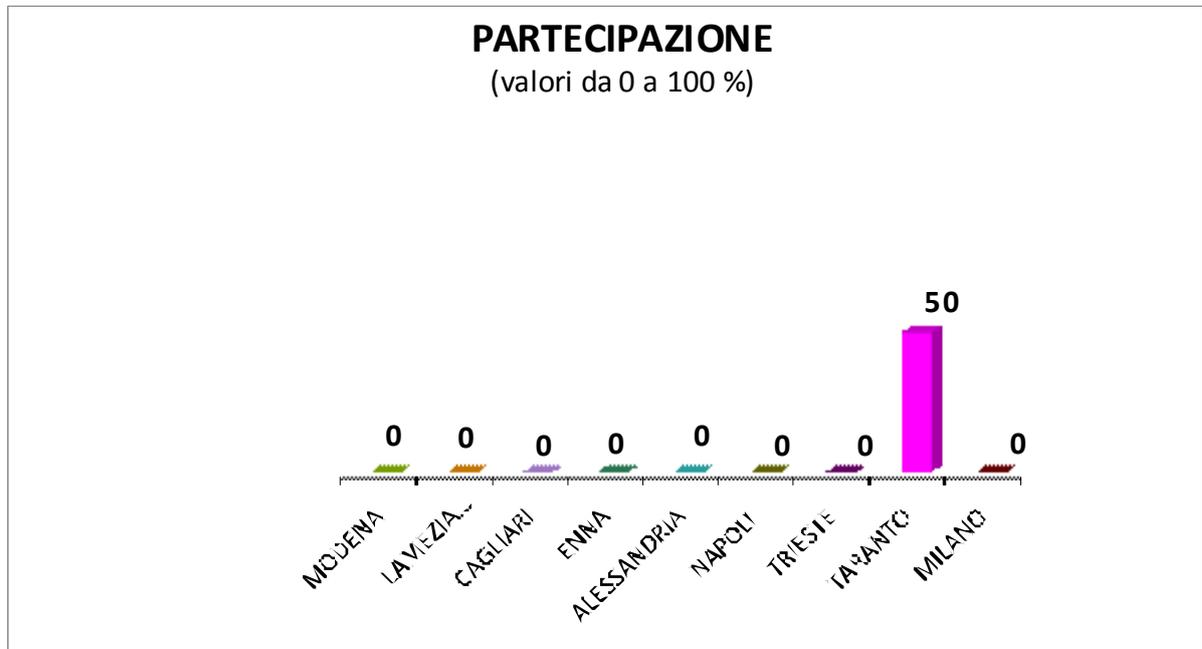
Tabella 64 – Valore raggiunto da ciascun indicatore - Fattore 5 Partecipazione

Tribunali	Trib. Modena	Trib. Lamezia Terme	Trib. Cagliari	Trib. Enna	Trib. Alessandria	Trib. Napoli	Trib. Trieste	Trib. Taranto	Trib. Milano
Forma permanente di consultazione delle organizzazioni civiche	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Iniziative congiunte con le organizzazioni civiche realizzate negli ultimi due anni	0	0	0	0	0	0	0	100	0

Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

I dati riportati in tabella sono rappresentati nel grafico seguente come media complessiva del punteggio ottenuto da ciascun Tribunale sul Fattore "Partecipazione", in una prospettiva di *benchmarking*.

Grafico 5 – Tavole di benchmarking – Fattore 5 "Partecipazione"



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

### Valore medio del Fattore: 6

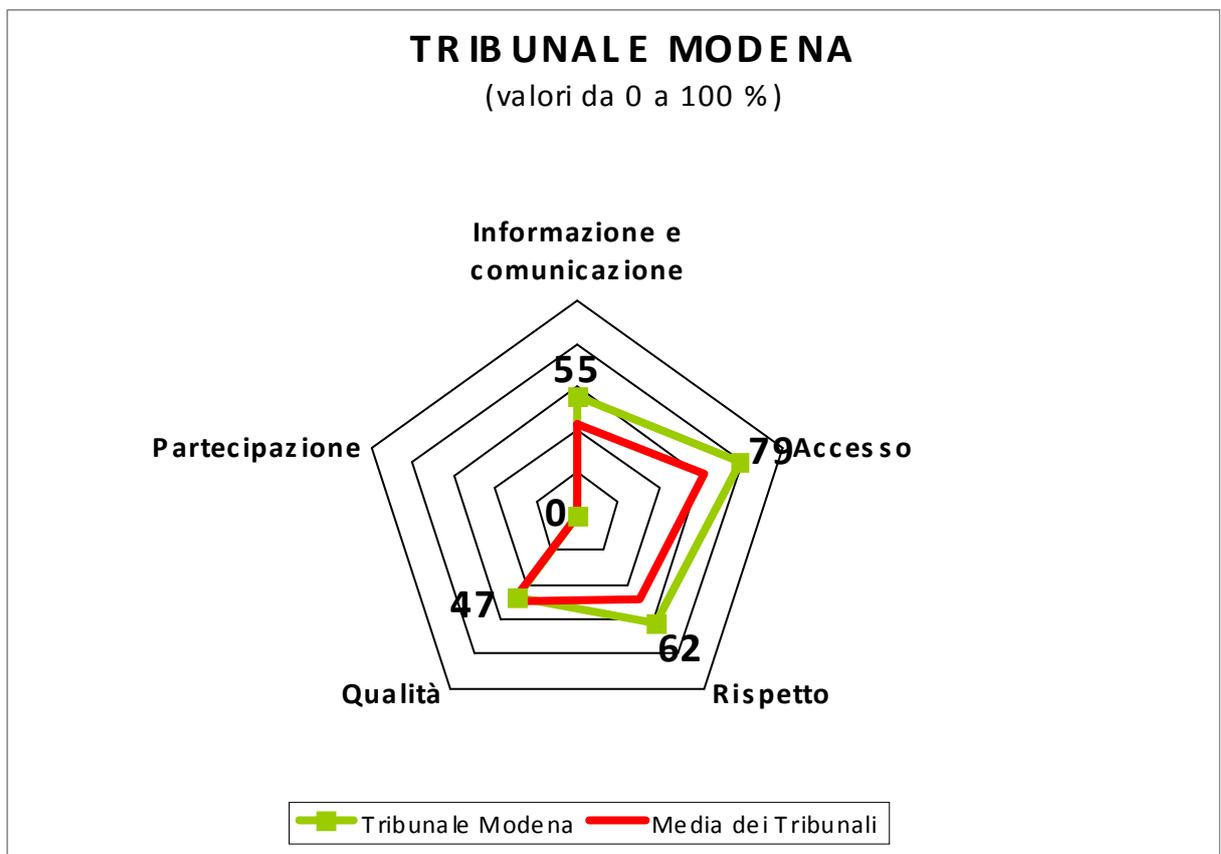
Il valore medio del Fattore "Partecipazione" è 6. Questo risultato è ottenuto solo da 2 indicatori, i cui punteggi sono stati sempre pari a zero tranne in un solo caso, quindi, confronti tra Tribunali non sono pertinenti in questo caso. Nonostante tutto però, possiamo prendere atto dei punteggi ottenuti e trarne elementi utili a proporre una maggior attenzione alla partecipazione e al coinvolgimento dei cittadini nei Tribunali analizzati.

## PROFILO DEL SINGOLO TRIBUNALE

Come ulteriore e ultimo elemento di analisi abbiamo voluto presentare i risultati sotto un altro punto di vista, relativo al profilo del singolo Tribunale. Pertanto, in un unico grafico sono stati riportati i punteggi di ciascun Tribunale in ognuno dei 5 Fattori analizzati, ed il posizionamento di ciascuno rispetto al valore medio tra tutti i 9 Tribunali valutati. La superficie dell'area relativa al profilo del singolo Tribunale è quindi tanto più grande quanto maggiore è il punteggio ottenuto.

## TRIBUNALE DI MODENA

Grafico 6 – Profilo del Tribunale di Modena

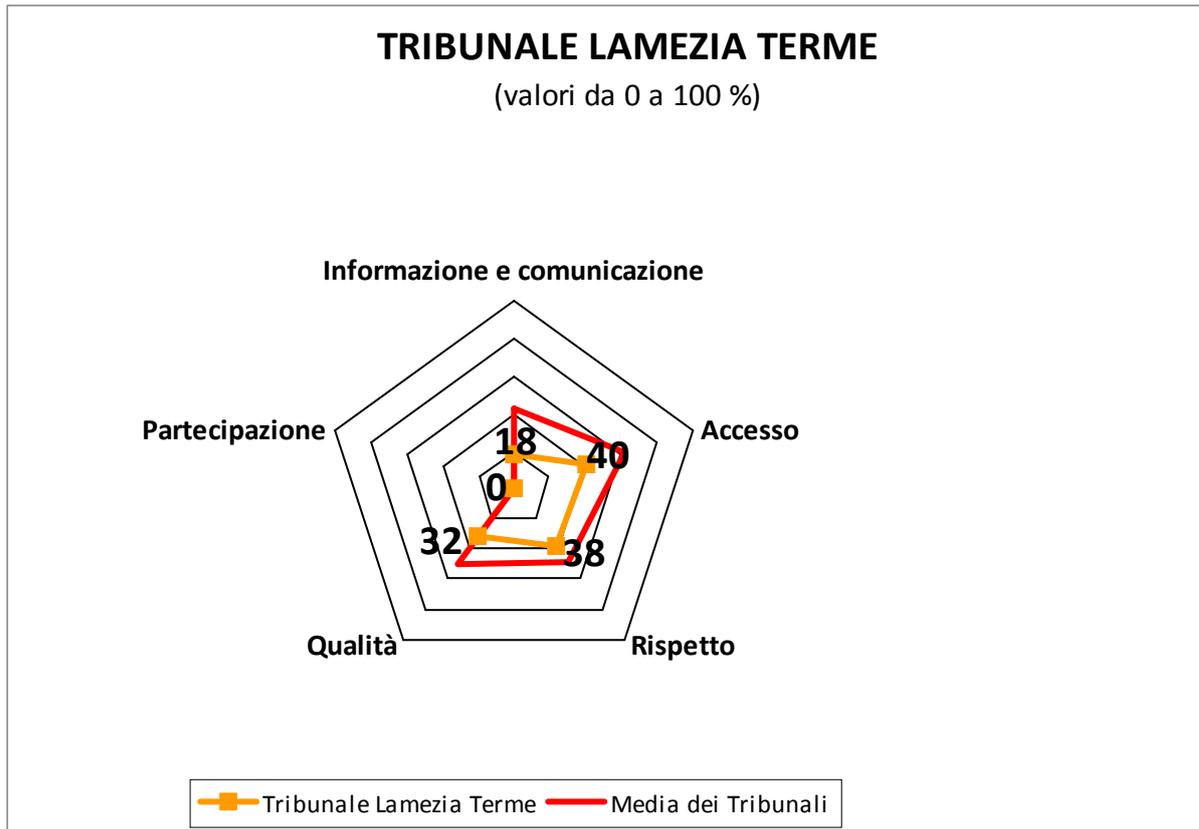


Il Tribunale di Modena raggiunge per il Fattore "Informazione e comunicazione" un punteggio pari a 55 e si posiziona al di sopra del valore medio (42). Per quanto riguarda il Fattore "Accesso", il punteggio migliora di molto, raggiungendo il valore 79, anche in questo caso al di sopra del valore medio (63). Stesso discorso vale per il Fattore "Rispetto", dove il punteggio raggiunto è 62, mentre il valore medio è 51. La tendenza cambia riguardo al Fattore "Qualità e processi di miglioramento", dove Modena raggiunge il valore 47, poco al di sotto del valore medio (51). Infine, nel Fattore "Partecipazione", che come già detto merita un discorso a parte per l'esiguo numero di indicatori considerati, Modena raggiunge un punteggio pari a zero, comune a tutti gli altri Tribunali tranne uno (il cui valore medio è 6).

Da questo quadro emerge che per i Fattori "Accesso" e "Rispetto" i risultati raggiunti sono discreti, mentre "Informazione e comunicazione" e "Qualità", nonostante in termini relativi abbiano raggiunto dei punteggi accettabili, in termini assoluti necessitano di maggiore attenzione e di azioni di miglioramento.

## TRIBUNALE DI LAMEZIA TERME

Grafico 7 – Profilo del Tribunale di Lamezia Terme



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Il Tribunale di Lamezia Terme raggiunge per il Fattore "Informazione e comunicazione" un punteggio pari a 18, molto al di sotto del valore medio (42).

Per quanto riguarda il Fattore "Accesso", il punteggio migliora raggiungendo il valore 40, ma rimane anche in questo caso al di sotto del valore medio (63). Lo stesso discorso vale per il Fattore "Rispetto", dove il punteggio raggiunto è 38 mentre il valore medio è 51.

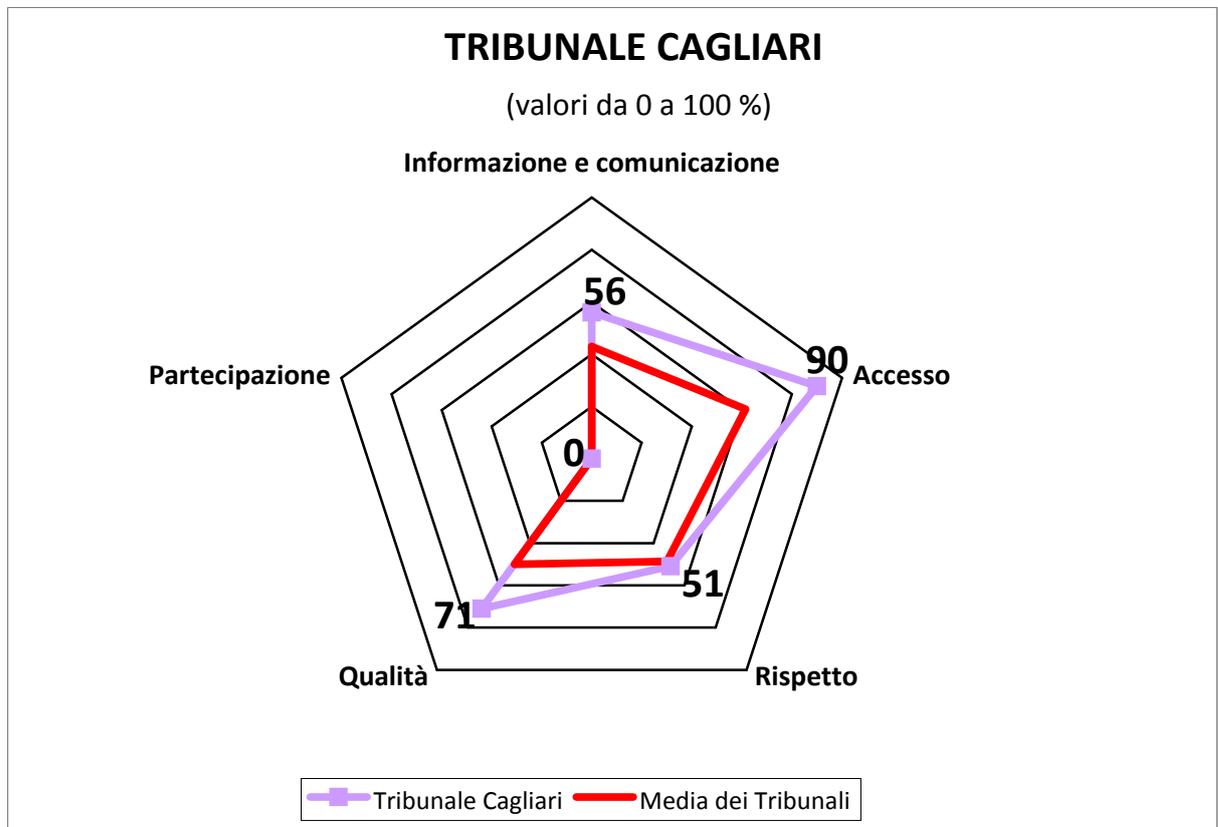
La tendenza non cambia neanche nel caso del Fattore "Qualità e processi di miglioramento", dove Lamezia Terme raggiunge il valore 32, mentre il valore medio è 51.

Infine, nel Fattore "Partecipazione" Lamezia Terme raggiunge un punteggio pari a zero, mentre il valore medio è 6.

Lo scenario che viene fuori è particolarmente critico, in termini sia di punteggio assoluto che relativo, dal momento che tutti i Fattori raggiungono valori molto bassi ed al di sotto del valore medio.

## TRIBUNALE DI CAGLIARI

Grafico 8 – Profilo del Tribunale di Cagliari



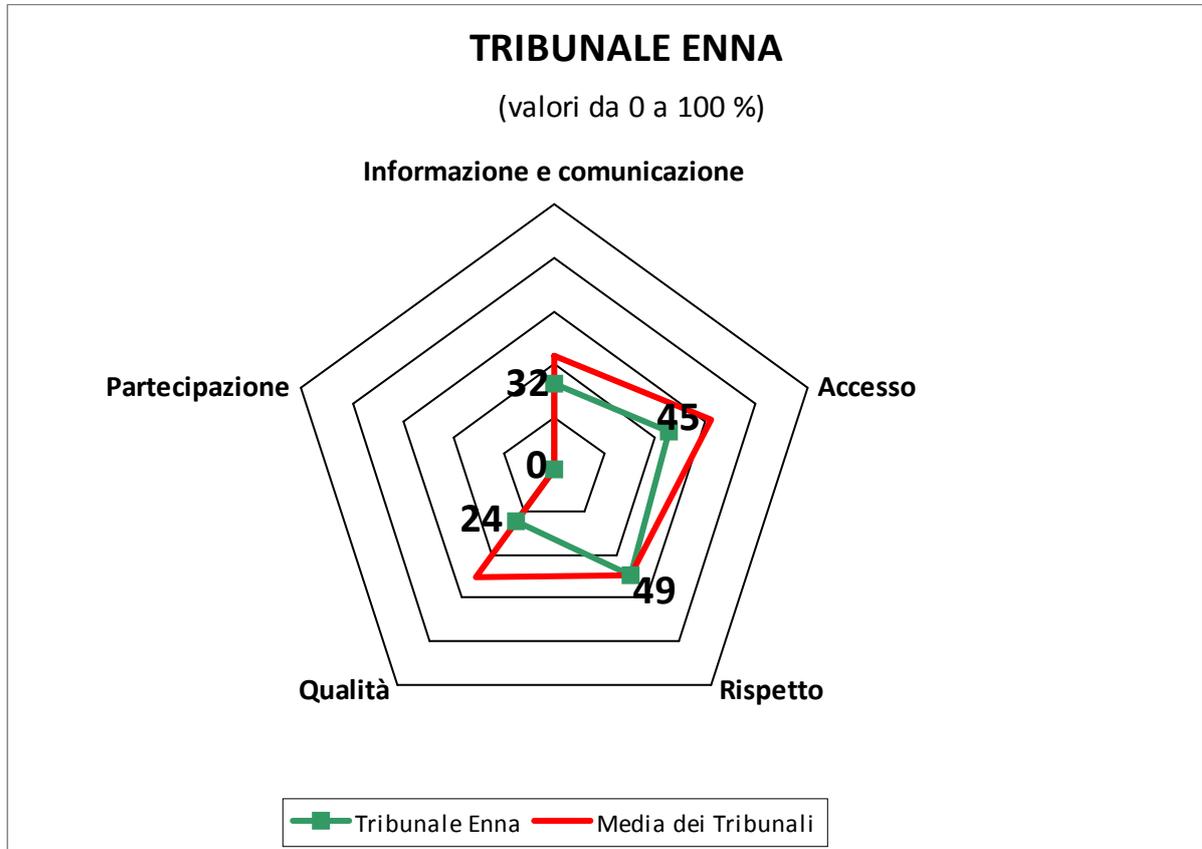
Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Il Tribunale di Cagliari raggiunge per il Fattore "Informazione e comunicazione" un punteggio pari a 56, e si posiziona al di sopra del valore medio (42). Per quanto riguarda il Fattore "Accesso", il punteggio migliora di molto raggiungendo il valore di 90, anche in questo caso al di sopra del valore medio (63). Nel caso del Fattore "Rispetto" il punteggio raggiunto è 51 e coincide con il valore medio. La tendenza non cambia riguardo al Fattore "Qualità e processi di miglioramento", dove Cagliari raggiunge il valore 71, molto al di sopra del valore medio (51). Infine, nel Fattore "Partecipazione" Cagliari raggiunge un punteggio pari a zero, mentre il valore medio è 6.

Da questo scenario viene fuori un quadro con alcuni evidenti punti di forza ed altri elementi da tenere sotto controllo. In particolare, i Fattori "Accesso" e "Qualità" raggiungono risultati soddisfacenti, mentre per quanto riguarda i Fattori "Rispetto" e "Informazione e comunicazione", nonostante in termini relativi si posizionino sopra il valore medio, necessitano di maggiore attenzione ed azioni di miglioramento per rimuovere le criticità evidenziate.

## TRIBUNALE DI ENNA

Grafico 9 – Profilo del Tribunale di Enna



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Il Tribunale di Enna raggiunge per il Fattore "Informazione e comunicazione" un punteggio pari a 32, al di sotto del valore medio (42).

Per quanto riguarda il Fattore "Accesso", il punteggio migliora di poco, raggiungendo il valore 45, che rimane anche in questo caso al di sotto del valore medio (63).

Per il Fattore "Rispetto" il punteggio del Tribunale continua a salire, raggiungendo il valore 49, ma rimane di poco ancora sotto la media (51).

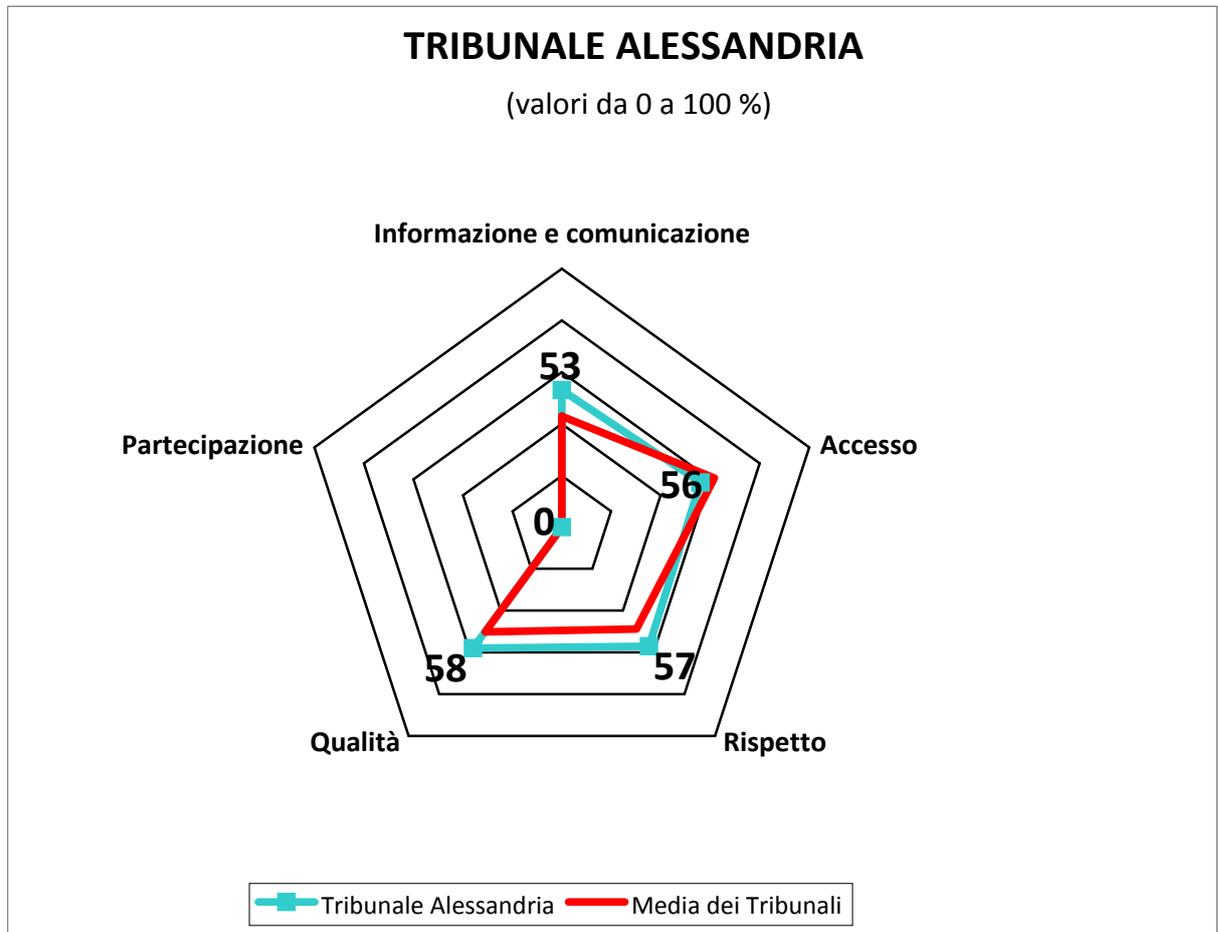
La tendenza non cambia neanche nel caso del Fattore "Qualità e processi di miglioramento", dove Enna raggiunge il valore 24, mentre il valore medio è 51.

Infine, nel Fattore "Partecipazione" Enna raggiunge un punteggio pari a zero, mentre il valore medio è 6.

Lo scenario che viene fuori è particolarmente critico sia da un punto di vista assoluto che relativo, infatti tutti i Fattori raggiungono valori molto bassi ed al di sotto del valore medio. È necessario un intervento immediato per rimuovere le criticità più evidenti.

## TRIBUNALE DI ALESSANDRIA

Grafico 10 – Profilo del Tribunale di Alessandria



Il Tribunale di Alessandria raggiunge per il Fattore "Informazione e comunicazione" un punteggio pari a 53 e si posiziona al di sopra del valore medio (42).

Per quanto riguarda il Fattore "Accesso" il punteggio raggiunto è 56, poco al di sotto del valore medio (63).

Invece, nel Fattore "Rispetto" il punteggio raggiunto è 57 e si posiziona sopra il valore medio (51).

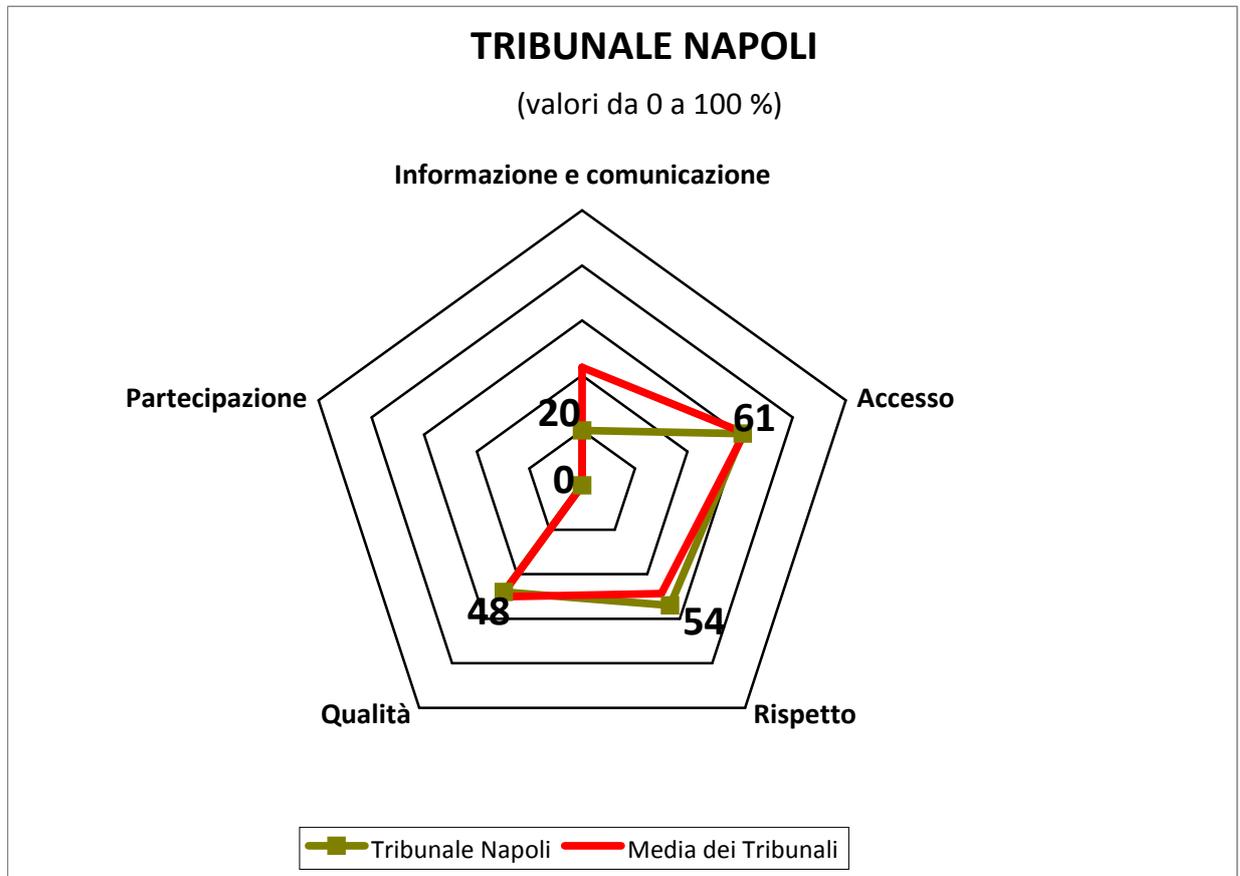
La tendenza non cambia con il Fattore "Qualità e processi di miglioramento", dove Alessandria raggiunge il valore 58, al di sopra del valore medio (51).

Infine, nel Fattore "Partecipazione" Alessandria raggiunge un punteggio pari a zero, mentre il valore medio è 6.

Da questo scenario viene fuori un quadro abbastanza omogeneo tra i Fattori, in termini relativi. Infatti, tutti i Fattori si posizionano poco sopra il valore medio, tranne l'"Accesso". Ma in termini assoluti non vi sono eccellenze, e i valori raggiunti sono tutti migliorabili, quindi sono necessarie azioni di intervento mirate a rimuovere le criticità evidenziate.

## TRIBUNALE DI NAPOLI

Grafico 11 – Profilo del Tribunale di Napoli

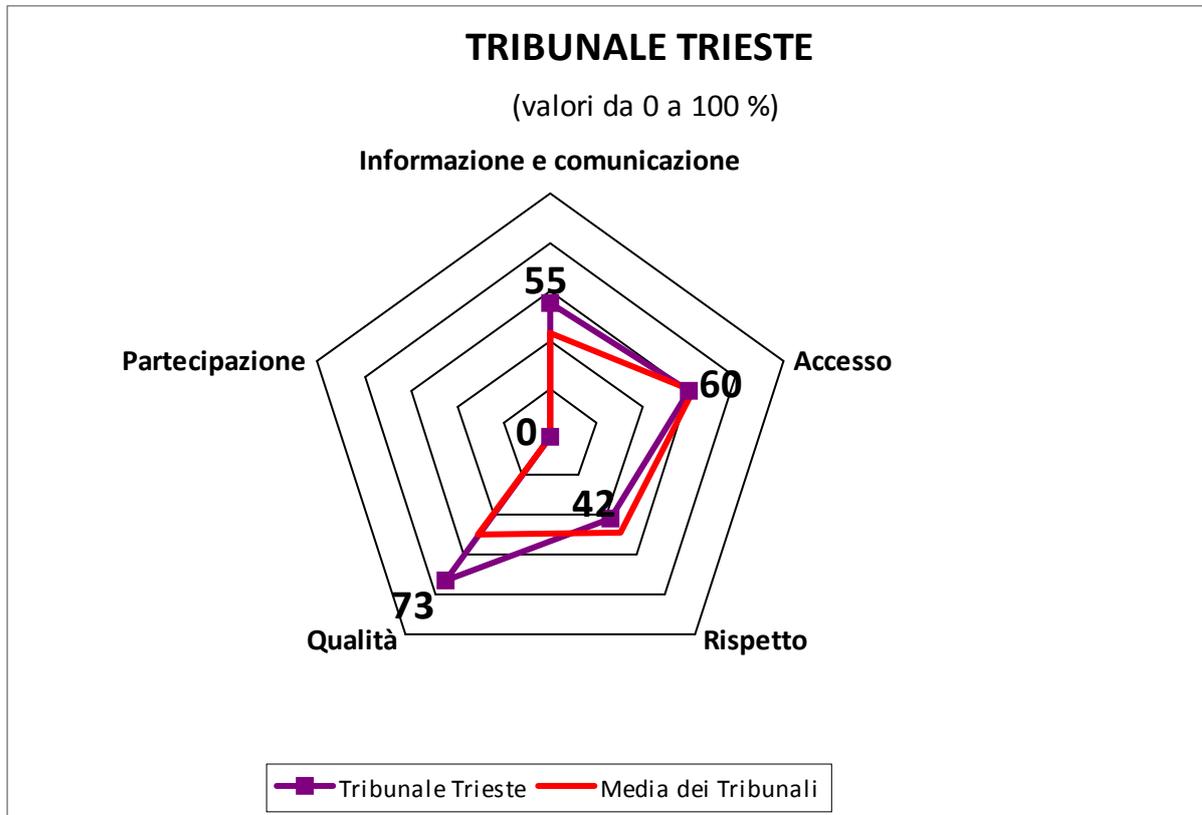


Il Tribunale di Napoli raggiunge per il Fattore "Informazione e comunicazione" un punteggio pari a 20 e si posiziona molto al di sotto del valore medio (42). Per quanto riguarda il Fattore "Accesso", il punteggio raggiunto è 61, poco al di sotto del valore medio (63). Viceversa, nel Fattore "Rispetto" il punteggio raggiunto (54) si posiziona sopra il valore medio (51). Nel Fattore "Qualità e processi di miglioramento" Napoli raggiunge il valore 48, poco al di sotto del valore medio (51). Infine, nel Fattore "Partecipazione" Napoli raggiunge un punteggio pari a zero, mentre il valore medio è 6.

Da questo scenario viene fuori un quadro abbastanza omogeneo tra i Fattori, in termini relativi. Infatti, tutti i Fattori si posizionano intorno al valore medio, tranne il Fattore "Informazione e comunicazione" che si posiziona parecchio sotto la media. In termini assoluti non vi sono eccellenze, e i valori raggiunti sono tutti ampiamente migliorabili ed in alcuni casi mediocri, quindi è necessario intervenire per rimuovere le criticità evidenziate.

## TRIBUNALE DI TRIESTE

Grafico 12 – Profilo del Tribunale di Trieste



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Il Tribunale di Trieste raggiunge per il Fattore "Informazione e comunicazione" un punteggio pari a 55 e si posiziona al di sopra del valore medio (42).

Per quanto riguarda il Fattore "Accesso", il punteggio raggiunto è 60, poco al di sotto del valore medio (63). Stesso discorso nel Fattore "Rispetto", dove il punteggio raggiunto è 42, mentre il valore medio è 51.

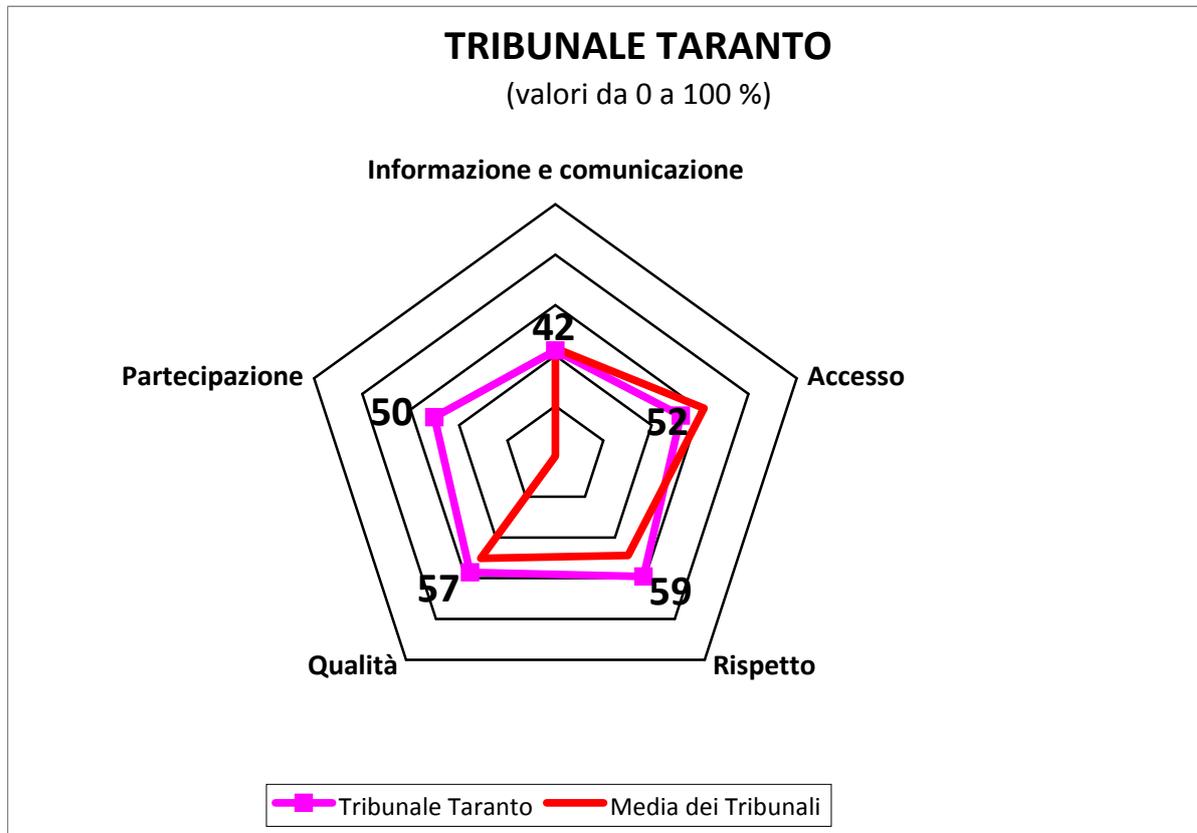
La tendenza cambia con il Fattore "Qualità e processi di miglioramento" dove Trieste raggiunge il valore 73, al di sopra del valore medio (51).

Infine, nel Fattore "Partecipazione" Trieste raggiunge un punteggio pari a zero, mentre il valore medio è 6.

Da questo scenario viene fuori un quadro con punti di forza e altri da tenere sotto controllo. I Fattori "Qualità" e "Informazione e comunicazione" raggiungono risultati soddisfacenti, mentre per quanto riguarda i Fattori "Rispetto" e "Accesso", nonostante in termini relativi si posizionino intorno al valore medio, necessitano di maggiore attenzione ed azioni di miglioramento per rimuovere le criticità evidenziate.

## TRIBUNALE DI TARANTO

Grafico 13 – Profilo del Tribunale di Taranto



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Il Tribunale di Taranto raggiunge per il Fattore "Informazione e comunicazione" un punteggio pari a 42, che coincide esattamente con il valore medio (42).

Il Fattore "Accesso" raggiunge un punteggio di 52, al di sotto del valore medio (63).

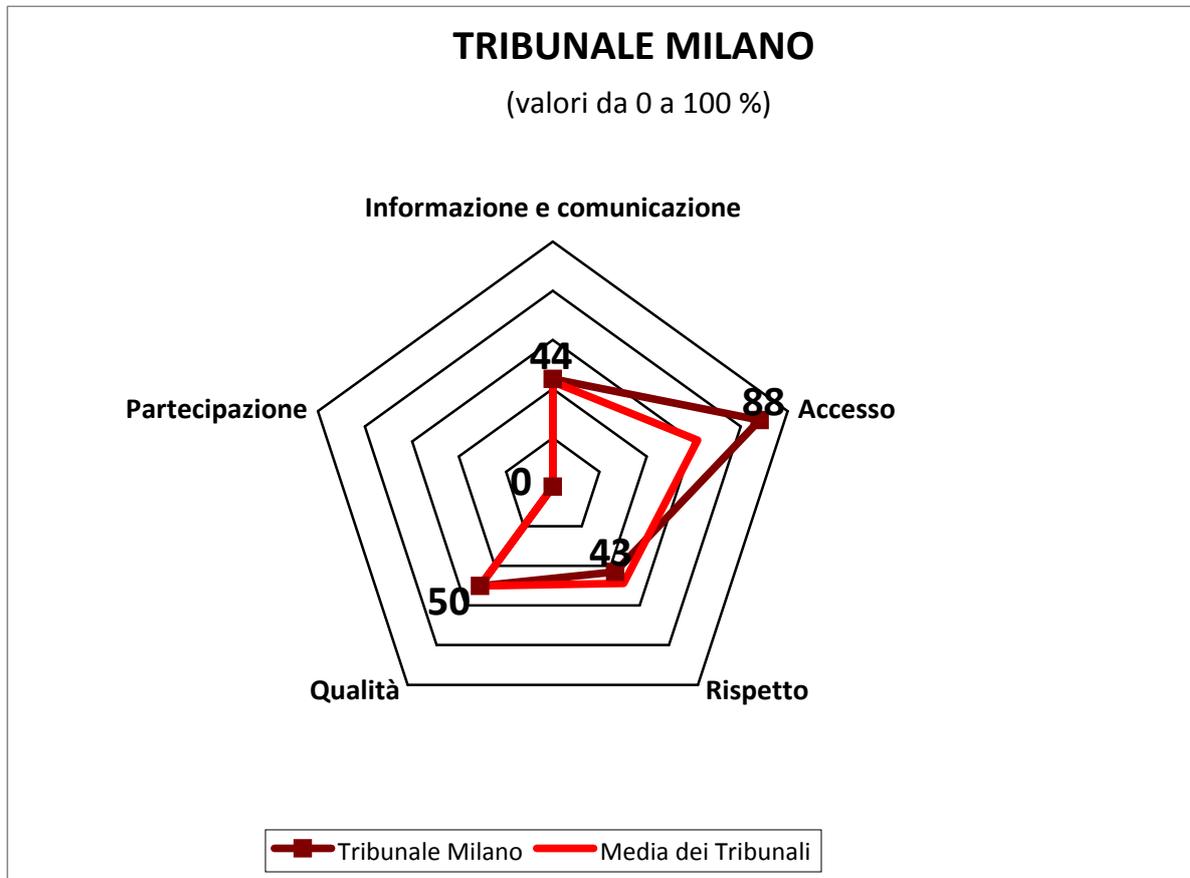
Nel Fattore "Rispetto" il punteggio raggiunto è 59 e si posiziona sopra il valore medio (51). Stesso discorso per il Fattore "Qualità e processi di miglioramento", dove Taranto raggiunge il valore 57, poco al di sopra del valore medio (51).

Infine, nel Fattore "Partecipazione" Taranto è l'unico Tribunale che raggiunge un punteggio pari a 50, mentre il valore medio è 6.

Da questo scenario viene fuori un quadro abbastanza omogeneo tra i Fattori, in termini relativi. Infatti, tutti i Fattori si posizionano intorno, e in particolare poco sopra al valore medio. Tuttavia, in termini assoluti i valori raggiunti sono ampiamente migliorabili, con alcuni indicatori problematici, e quindi sono necessarie azioni di intervento mirate a rimuovere le criticità evidenziate.

## TRIBUNALE DI MILANO

Grafico 14 – Profilo del Tribunale di Milano



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Il Tribunale di Milano raggiunge per il Fattore "Informazione e comunicazione" un punteggio pari a 44 e si posiziona poco al di sopra del valore medio (42).

Nel Fattore "Accesso" il punteggio migliora di molto raggiungendo il valore 88, al di sopra del valore medio (63).

La tendenza cambia nel caso del Fattore "Rispetto", dove il punteggio raggiunto è 43, mentre il valore medio è 45. Stesso discorso per il Fattore "Qualità e processi di miglioramento", dove Milano raggiunge il valore 50, poco al di sotto del valore medio (51).

Infine, nel Fattore "Partecipazione" Milano raggiunge un punteggio pari a zero, mentre il valore medio è 6.

Da questo scenario viene fuori un quadro con punti di forza e punti da tenere sotto controllo. Il Fattore "Accesso" raggiunge risultati soddisfacenti sia in termini assoluti che relativi, mentre gli altri Fattori si posizionano intorno al valore medio. Nonostante in termini relativi il posizionamento sia accettabile, in termini assoluti i valori sono modesti, quindi necessitano di maggiore attenzione ed azioni di miglioramento per rimuovere le criticità evidenziate.

## CAPITOLO TERZO

### LA VALUTAZIONE CIVICA DELLA GIUSTIZIA CIVILE ITALIANA: QUESTIONI GENERALI E PROPOSTE CIVICHE

di Mimma Modica Alberti<sup>5</sup>

#### 3.1. Le questioni generali

*a) Se la giustizia è malata, non staccare la spina ma ripartire dai cittadini*

Nel 2010 Cittadinanzattiva ha dato il titolo "*Una grande opera: la giustizia*" al secondo Rapporto PiT<sup>6</sup> sulla giustizia italiana, proprio perché era emerso che il diritto alla giustizia, pur essendo un diritto costituzionalmente riconosciuto a tutti i cittadini, di fatto non veniva, ed ancor oggi non viene, garantito a causa delle condizioni del sistema giudiziario, dei suoi uffici, dei suoi tempi biblici e della sua scarsa efficienza. Inoltre, Giustizia per i Diritti, la rete di Cittadinanzattiva nata più di vent'anni orsono, ha potuto constatare che qualità ed efficienza non sono elementi caratterizzanti di tutti gli uffici giudiziari, che episodi di inefficienza provocano disagio ed elevati costi per i cittadini e che, per contro, esistono punti di eccellenza distribuiti però a "macchia di leopardo" nel territorio nazionale.

D'altro canto, osservando la realtà del sistema giudiziario, è facile accorgersi che poco possono fare i cittadini se non dispongono di informazioni trasparenti ed attendibili sul funzionamento dei tribunali e sulla loro organizzazione interna. In assenza di informazioni disponibili e comprensibili, ad esempio quelli sui costi della giustizia, risulta impossibile formarsi un'opinione autonoma e fondata sul grado reale di efficienza dell'assetto giudiziario, di sovra-sottofinanziamento e dotazione delle risorse, dei volumi e dell'impatto dell'attività giudiziaria, del grado di informatizzazione delle procedure, delle esperienze di innovazione e buone pratiche.

Infine, mentre in altri ambiti della Pubblica Amministrazione qualcosa negli anni è stato costruito, nel sistema giudiziario non esistono, ancora oggi, spazi di interazione con i cittadini tali da consentire un costante e proficuo flusso di informazioni.

Pur tuttavia, siamo convinti che con il primo e sperimentale Progetto di "Valutazione civica dei tribunali civili" sia stata imboccata la via per il pieno soddisfacimento del *Diritto alla giustizia*<sup>7</sup>. Per far ciò si è tentato di coniugare due aspetti. Il primo è quello

---

<sup>5</sup> CFR: Nota 1.

<sup>6</sup> PiT è acronimo di Progetto integrato di tutela dei diritti dei cittadini. Il PiT Giustizia nasce il 2 giugno del 2008 come servizio gratuito di ascolto, informazione, consulenza ed assistenza ai cittadini in ambito di giustizia. Cittadinanzattiva - Giustizia per i Diritti ha redatto Rapporti annuali sullo stato della giustizia italiana dal punto di vista dei cittadini (scaricabili dal sito [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)): nel 2009 il I Rapporto "*Giustizia per i Diritti! Tempi, fiducia, trasparenza*", nel 2010 il II Rapporto "*Grandi Opere: la Giustizia*" e nel 2011 il III Rapporto "*7 diritti per una nuova giustizia*".

<sup>7</sup> La *Carta dei sette Diritti del cittadino nella giustizia* - Informazione, Rispetto, Accesso, Strutture adeguate, Partecipazione, Processo celere, Qualità del servizio - è stata proclamata a Roma il 14 giugno 2001. Il 16 novembre 2001 veniva presentata in forma pubblica nei tribunali di *Torino, Milano, Varese,*

della Partecipazione civica, intesa come condizione indispensabile alla salvaguardia di un servizio fondamentale quale quello della giustizia, e che, peraltro, è risultato uno dei sette diritti maggiormente violati. Il rilievo dato alla partecipazione risiede nella sua importanza nel rendere i cittadini protagonisti nella tutela dei loro diritti e nella cura dei beni comuni, in un ruolo non alternativo ma concorrente a quello delle istituzioni democratiche.

Il secondo aspetto è relativo alla Valutazione civica, concepita come metodologia utile per l'acquisizione e la produzione autonoma di informazioni sul *funzionamento dei Tribunali e per ridurre lo stato di subalternità o di dipendenza da altri (relazioni e rapporti istituzionali, organi di stampa e comunicazione) nella conoscenza reale dei problemi e della qualità delle strutture e dei servizi*<sup>8</sup>. La valutazione civica diventa, quindi, ulteriore strumento da utilizzare per recuperare il grande ritardo accumulato rispetto ad altri ambiti del settore pubblico, nella realizzazione di interventi di innovazione e miglioramento (URP, sito web, carte dei servizi, segnaletica e logistica interna, etc.).

*b) La valutazione civica di nove tribunali civili: un forte impatto reale*

La realizzazione nel 2011 del progetto sperimentale di Valutazione civica di nove tribunali civili italiani ha fatto registrare un fatto nuovo e per certi versi stupefacente: un primo rilevante cambiamento della magistratura nei confronti di un *attore* prima assente, il cittadino, il quale ha dimostrato di avere a cuore la giustizia, anche a prescindere dal fatto che ne è il finanziatore. I cittadini sono entrati nei tribunali senza essere testimoni o parti in causa nei processi, si sono confrontati con i Presidenti dei tribunali e con i dirigenti, hanno acquisito dati e informazioni, hanno dato conto sui dati raccolti e analizzati ed hanno avanzato proposte di miglioramento al fine di condividerle.

Non è passato inosservato neanche un altro fatto, nuovo ed altrettanto straordinario: alcune idee ed alcune considerazioni della cittadinanza, che svolge attività e iniziative rilevanti in ambito di giustizia, hanno trovato posto nelle prospettive dell'Associazione Nazionale Magistrati. Allo stesso modo è da registrare la sensibilità e l'apertura dei Dirigenti della Giustizia, il cui contributo qualificato ha dato impulso operativo al progetto. Per non parlare dell'interesse con cui il Ministero della Giustizia, attraverso il Dipartimento Organizzazione giudiziaria, ha osservato e seguito questa sperimentazione.

Per questi fatti nuovi e, come si diceva, per certi versi stupefacenti, riteniamo che l'iniziativa abbia avuto un **forte impatto reale e non solo simbolico**, e in particolare che abbia:

- fatto venir meno l'immagine del Tribunale come luogo inaccessibile, rispetto al quale il cittadino può solo porsi in situazione di dipendenza e accettazione passive;
- fatto registrare positivamente la decisione dei Presidenti dei Tribunali di aderire all'iniziativa pur sapendo che il risultato, con il "voto" finale complessivo attribuito a ciascun tribunale, sarebbe stato reso pubblico;

---

Como, Genova, Vicenza, Padova, Trento, Udine, Bologna, Parma, Firenze, Livorno, Pescara, Ascoli, Ortona, Campobasso, Napoli, Salerno, Caserta, Taranto, Brindisi, Lecce, Nuoro, Palermo e Catania.

<sup>8</sup> Giustizia per i Diritti - Cittadinanzattiva 2011 - Quaderno "7 Diritti per una nuova giustizia. Accesso, tempi e partecipazione: diritti oscurati", p. 14. (scaricabile da: [http://www.cittadinanzattiva.it/relazioni-annuali/cat\\_view/1-relazioni-annuali/172-giustizia/154-rapporti-pit-giustizia.html](http://www.cittadinanzattiva.it/relazioni-annuali/cat_view/1-relazioni-annuali/172-giustizia/154-rapporti-pit-giustizia.html))

- dimostrato come sia possibile delineare un potenziale ed innovativo ruolo civico nel *governo* della giustizia attuando, in chiave “moderna”, quanto previsto dall’art. 102 della Costituzione<sup>9</sup>;
- dato prova che i cittadini anche nell’ambito della giustizia possono costituire una risorsa per analizzare e migliorare i servizi insieme, e non in contrapposizione, a chi vi presta il proprio impegno professionale.

### **3.2. Le proposte civiche**

#### *a) Riflessioni generali*

Come è stato già precisato in altra parte del presente Rapporto<sup>10</sup>, i risultati ottenuti da quest’iniziativa hanno i limiti connaturati alla fase sperimentale di applicazione nell’ambito della giustizia (numero limitato di indicatori, pesi indifferenziati attribuiti agli stessi, etc.) della metodologia dell’*Audit civico*, promossa e sviluppata da Cittadinanzattiva oltre dieci anni fa e già sperimentata con successo in sanità e nei servizi pubblici. A dispetto della condizione sperimentale, l’analisi dei dati consente di giungere preliminarmente a interessanti riflessioni di carattere generale.

**1) Il gap dei Tribunali del Sud.** La valutazione complessiva finale dei nove tribunali che hanno aderito alla iniziativa (Grafico 15), calcolata come media dei punteggi riportati da ciascun Tribunale su ciascuno dei fattori rilevati, così come descritti nel Capitolo Secondo<sup>11</sup>, evidenzia un *gap* da colmare che riguarda i tribunali del sud, i quali si collocano sotto la media (Lamezia, Enna, Napoli).

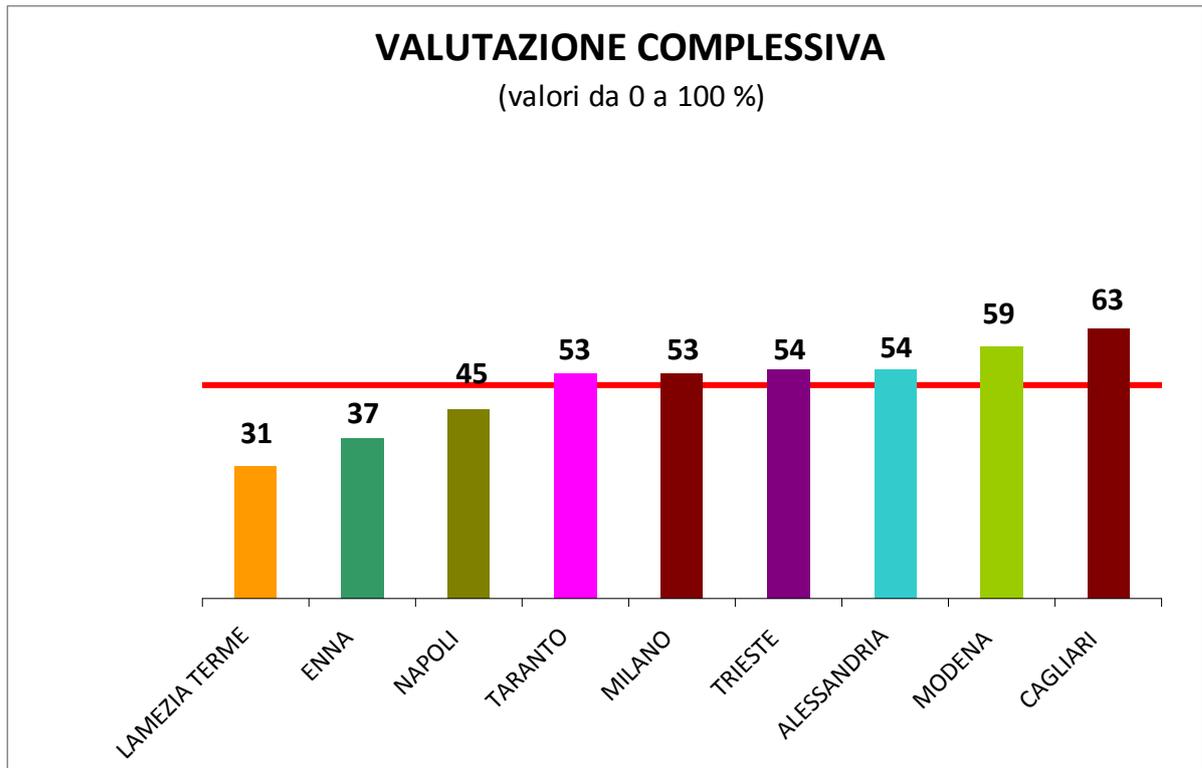
---

<sup>9</sup> Costituzione Italiana, Art. 102 3° comma: *La legge regola i casi e le forme della partecipazione diretta del popolo all’amministrazione della giustizia.*

<sup>10</sup> Par. 1.2.b *L’oggetto di valutazione.*

<sup>11</sup> Si ricorda che i cinque fattori analizzati sono: Informazione e Comunicazione, Accesso, Rispetto, Qualità e processi di miglioramento, Partecipazione (Nota 7, *Carta dei 7 Diritti del cittadino nella giustizia*).

Grafico 15 – Valutazione complessiva dei Tribunali



Fonte: Cittadinanzattiva, 2011

Il divario nord-sud, salvo alcune già note eccezioni, continua a testimoniare il ritardo con cui si è intervenuti in un settore tanto delicato ed in una parte del Paese che, invece, avrebbe richiesto maggiori attenzioni e "cure" (di natura organizzativa, strutturale, di risorse, d'innovazione tecnologica, etc.). Soprattutto in questi territori, la giustizia avrebbe dovuto essere l'asse portante – organizzata, efficiente e di qualità – per affermare la legalità e per contrastare tutte le forme di abuso, di speculazione e arricchimenti illeciti, che spesso si muovono in un sottobosco fatto di rapporti anomali e inquinati tra cittadini e politica ed anche di collusione tra imprese e criminalità.

**2) I cittadini, poco coinvolti.** Tutti i tribunali negli ultimi due anni non hanno promosso né una consultazione degli *stakeholder* esterni all'organizzazione giudiziaria, né iniziative pubbliche per il confronto con i cittadini e le organizzazioni civiche. Si è differenziato dal dato comune solo il Tribunale di Taranto perché l'ANM ha coinvolto Cittadinanzattiva e Libera in iniziative aventi per oggetto le disfunzioni della giustizia.

**3) La disomogeneità dei dati relativi ai volumi di attività.** I dati relativi ai volumi<sup>12</sup> di attività forniti dai tribunali sono risultati difficilmente utilizzabili perché disomogenei. In qualche caso è stato fornito il dato aggregato, in altri casi dati numerici per alcune tipologie di atti. Il Tribunale di Milano ha invece puntualmente fornito le tabelle relative al flusso annuale 2010 dei procedimenti civili contenziosi pendenti e sopravvenuti, distinti per sezione ed altre informazioni contenute nel Bilancio sociale; quello di Napoli ha fornito i dati 2010 suddivisi per tipologia e numero di sentenze, decreti ingiuntivi ed altri provvedimenti emessi.

<sup>12</sup> Come richiamato nella Premessa al Capitolo Secondo

Questo scenario conferma, qualora ce ne fosse bisogno, le difficoltà degli uffici giudiziari a misurare correttamente e dettagliatamente le attività svolte. Tale situazione era stata ben sottolineata nella Relazione del I Presidente della Corte di Cassazione in occasione della Cerimonia Inaugurale dell'anno giudiziario 2012. Secondo il Presidente Lupo infatti, "*Gli strumenti statistici a disposizione del sistema sono ancora imperfetti e negli ultimi dieci anni hanno registrato progressi inferiori alle attese e alle possibilità*" e "[...] *i rilevamenti del Ministero della giustizia relativamente alla materia civile riguardano esclusivamente i procedimenti definiti, mancando una completa ed esaustiva rilevazione statistica nazionale che dia conto di quelli definiti con sentenza o con ordinanza o con decreto, ovvero di tutti i procedimenti cautelari (soprattutto di quelli ante causam), comprese le pronunce in sede di reclamo, dei procedimenti di volontaria giurisdizione contenziosi e, persino, di quelli definiti con il rito del procedimento sommario di cognizione, introdotto con la legge 18 giugno 2009, n. 69 e che, a seguito del d. lgs. 1 settembre 2011, n. 150, sulla semplificazione e riduzione dei riti, è diventato uno dei tre fondamentali modelli nei quali si articola il processo civile.*

**4) Chi sta meglio, lavora per migliorare.** Non si può non cogliere un elemento interessante che scaturisce dall'osservazione del lavoro svolto dalle équipes nei mesi scorsi: tutti, quale che sia il valore finale attribuito al proprio tribunale sulla base dei dati raccolti, guardano al futuro con atteggiamento positivo. Anche chi opera in tribunali già impegnati da tempo in programmi di miglioramento della propria organizzazione interna e dei propri servizi, pur realizzati tra difficoltà causate da carenza di personale e di risorse economiche e da resistenze al cambiamento, aspira attivamente a migliorare la *performance* del proprio tribunale, individuando ulteriori aree di intervento.

*b) Proposte locali di miglioramento per lo sviluppo degli uffici giudiziari*

Altro risultato interessante è quello che emerge dalle azioni di miglioramento proposte dalle équipes locali di Giustizia per i Diritti - Cittadinanzattiva e condivise dai Tribunali.

Le proposte convergono su:

**accoglienza/rispetto:** privacy, spazi di attesa e fasciatoi, servizi igienici adeguati, interpretariato e mediazione culturale, distributori automatici di bevande.

**Innovazione tecnologica per migliorare la comunicazione (accesso/tempo):** sito internet interattivo per un accesso appropriato ai servizi del tribunale, sistemi eliminacode per avvocati e cittadini, monitor (funzionanti!) con l'indicazione del giudice e delle aule di udienza, segnaletica facilmente decifrabile per accedere agli uffici e spostarsi dentro i tribunali.

**Tribunali aperti (efficienza e qualità):** rendicontazione pubblica periodica delle attività svolte, URP e Partecipazione civica per il confronto con gli stakeholder esterni sugli obiettivi di miglioramento (a medio, breve e lungo termine) al fine di:

- ✓ ridurre i tempi impiegati ad emettere e depositare sentenza;
- ✓ ridurre i costi delle utenze e dei servizi;
- ✓ migliorare l'organizzazione del lavoro;
- ✓ razionalizzare le risorse economiche impegnate;
- ✓ aggiornare e rendere pubblici gli elenchi dei consulenti e ridurre gli importi delle tariffe applicate;
- ✓ far osservare i tempi di deposito delle perizie ai CTU incaricati (in particolare si richiedono più brevi quelli relativi all'Accertamento Tecnico Preventivo Obbligatorio in materia di invalidità).

**Politiche locali per l'accesso alla giustizia:** URP della Pubblica Amministrazione in rete con il Tribunale, percorsi di accesso dalla città e dal territorio, piano di mobilità con mezzi pubblici, parcheggi per gli avvocati, per i cittadini e per i disabili, sportelli bancomat.

*c) Le proposte nazionali*

Il 23 giugno 2011 il Ministero della Giustizia ha adottato il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2011-2013 *ai sensi e per gli effetti dell'art.11, comma 2, del decreto legislativo 27 ottobre 2009, n.150*. Il Programma adottato, valido sino al 2013, " [...] *definisce un percorso, indicando gli obiettivi di trasparenza di breve (un anno) e di lungo periodo (tre anni). L'obiettivo triennale del Ministero è di progettare con gli stakeholder un sistema condiviso di indicatori in grado di comparare, nel tempo, i livelli di qualità effettiva dei servizi erogati e, comunque, nell'ottica di un miglioramento continuo, offrire una risposta adeguata alle esigenze conoscitive dei diversi interlocutori*"<sup>13</sup>. Inoltre prevede " [...] *ulteriori iniziative, finalizzate ad un apporto sistematico e costante, ed ove possibile un'interazione, con gli stakeholder*"<sup>14</sup>.

Richiamiamo in questa sede il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Ministero della Giustizia perché riteniamo che questo percorso rappresenti l'avvio di una stagione nella quale finalmente la *giustizia* possa provvedere ad accorciare la distanza, sinora considerevole, tra cittadini ed una parte essenziale della Pubblica Amministrazione, cioè quella preposta a garantire un *diritto*, quello alla *giustizia*, che rappresenta la *pre-condizione per la tutela di ogni altro diritto*<sup>15</sup> e che come tutti i servizi di pubblica utilità deve avere i requisiti di efficacia, efficienza e qualità.

Nell'obbligo di trasparenza e del *rendere conto* – vale a dire obbligo a rendere pubbliche ed agevolmente accessibili tutte le informazioni – deve essere impegnato non solo il livello centrale (Ministero della Giustizia) ma anche e soprattutto gli uffici giudiziari.

Per tutto quanto sopra rappresentato, Cittadinanzattiva **propone** al Ministro della Giustizia, ai Presidenti delle Corti di Appello e dei Tribunali, all'Associazione Nazionale Magistrati, agli Ordini Forensi, all'Associazione Dirigenti della Giustizia, e a tutti gli altri attori Istituzionali del sistema giustizia:

1. **l'adozione sistematica** della metodologia della "Valutazione civica" da parte dei 9 Tribunali valutati nel 2011, in modo da consentire entro la fine del 2012 una verifica degli eventuali cambiamenti intervenuti ad un anno dalla prima valutazione sperimentale;
2. un'**adozione diffusa** della metodologia "Valutazione civica" in altri Tribunali e la sua applicazione anche ad alcuni programmi nazionali sulla giustizia (come ad esempio il programma per le Buone Pratiche o per l'Informatizzazione dei Tribunali), in modo da garantire un monitoraggio civico e trasparente dell'attuazione degli stessi e una verifica da parte dei cittadini dell'impatto generato sulla qualità del servizio giustizia;

---

<sup>13</sup> Dal Programma triennale per la trasparenza e l'integrità del Ministero della Giustizia ([http://www.giustizia.it/giustizia/it/mg\\_1\\_17\\_8.wp.jsessionid=6719EE4E7089EF20EDAB5A4C45311DA5.ajpAL02?previousPage=mg\\_1\\_8\\_1#r2](http://www.giustizia.it/giustizia/it/mg_1_17_8.wp.jsessionid=6719EE4E7089EF20EDAB5A4C45311DA5.ajpAL02?previousPage=mg_1_8_1#r2))

<sup>14</sup> Punto 2.7 (*Il processo di coinvolgimento degli stakeholder*) del documento di cui alla nota 13.

<sup>15</sup> Fonte: Testo orale della Relazione sull'amministrazione della giustizia nell'anno 2010 – Roma 28 Gennaio 2011 - <http://www.cortedicassazione.it/Documenti/Presentazione%20orale.pdf>

3. che il Ministero solleciti ed incoraggi i Tribunali ad elaborare **programmi per la trasparenza** che siano frutto di un processo di partnership più strutturata tra magistrati, dirigenti, uffici e cittadinanza per realizzare iniziative di informazione e comunicazione permanente su aspetti rilevanti per i cittadini, anche in una prospettiva di benchmarking tra Tribunali, ma soprattutto per non "burocratizzare" il processo di miglioramento della qualità;
4. che si realizzi un **resoconto annuale pubblico** sugli obiettivi raggiunti e sulle difficoltà permanenti nel sistema giudiziario, con una consultazione periodica degli stakeholder;
5. che si definisca una **modalità di rapporto strutturata** tra gli Uffici Relazione con il Pubblico della Giustizia e le organizzazioni civiche che hanno realizzato iniziative rilevanti nell'ambito della giustizia;
6. che **le Carte dei servizi** vadano definite anche con gli stakeholder esterni prevedendo obiettivi di miglioramento effettivi e misurabili dai cittadini, e che i **Bilanci Sociali** dei Tribunali siano anche l'esito di un processo di ascolto e di partecipazione dei cittadini e non forme di comunicazione autoreferenziale. Diversamente, strumenti potenzialmente di grande impatto come Carte dei Servizi e Bilanci Sociali generano solo spreco di risorse economiche;
7. che il Parlamento ed il Ministero della Giustizia **favoriscano**, ai sensi dell'ultimo comma dell'articolo 118 della Costituzione Italiana, **la partecipazione civica** per la qualità del servizio giustizia, riconoscendo ed attuando in chiave "moderna" il potenziale ed innovativo ruolo civico nel *governo* della giustizia previsto dall'art. 102 della Costituzione<sup>16</sup>. A tal fine propone quali luoghi e ambiti della partecipazione:
  - ✓ le cerimonie di apertura dell'anno giudiziario;
  - ✓ i consigli giudiziari;
  - ✓ gli osservatori della giustizia civile;
  - ✓ le attività formative rivolte al personale giudiziario.

---

<sup>16</sup> Vedi nota 9.

## RINGRAZIAMENTI

Il Primo Rapporto sperimentale di *Valutazione civica dei tribunali civili* è il frutto dell'impegno di tante persone che desideriamo qui ringraziare.

Il Presidente dell'**Associazione nazionale magistrati**, Luca Palamara, il Segretario generale, Giuseppe Cascini e la Giunta Esecutiva Centrale uscente dell'ANM che ci hanno dato retta sin dall'inizio. I Referenti della Giunta per la collaborazione con Cittadinanzattiva, Piergiorgio Morosini, Antonello Ardituro, Luca Poniz.

Il Presidente dell'**Associazione Dirigenti della Giustizia**, Renato Romano, ed in particolare Vincenzo Di Carlo per il contributo di tempo e di disponibilità che ci ha concesso.

Il Capo Dipartimento Organizzazione Giudiziaria del **Ministero della Giustizia**, Luigi Birritteri, Patrizia Proietti, Claudia Pedrelli per il confronto prezioso.

I Presidenti dei **Tribunali**: *Alessandria*, Sandra Casacci e Aldo Tirone; *Cagliari*, Claudio Gatti; *Enna*, Giuseppe Ferreri e David Salvucci; *Lamezia T.* Giuseppe Spadaro; *Milano*, Livia Pomodoro e Resp. Processi Innovazione, Claudio Castelli; *Modena*, Vittorio Zanichelli ed Eleonora De Marco; *Napoli*, Carlo Alemi e Dirig. Segr. Presidenza, Nicola Minerva; *Taranto*, Antonio Morelli; *Trieste*, Arrigo De Pauli e Raffaele Morvay.

I Dirigenti ed il personale Amministrativo dei Tribunali: *Alessandria*, Giuliana Ceci; *Cagliari*, Rosaria Agata Sapuppo, Cristina Desogus, Daniela Mei; *Lamezia T.*, Pina Abramo, Basilio Burgo; *Modena*, Ivonne Pavignani; *Napoli*, Pasquale Romano, Claudio De Masi, Flora Lionetto; *Taranto*, Tommaso Valentino, Nunzia Mortato, Giuseppina Resta, Signora Elena I Sezione Civile, Signora Iannone; *Trieste*, Ombretta D'Amato.

I Presidenti ed i Segretari distrettuali, di sezione e sottosezioni dell'ANM: *Alessandria*, Michele Di Lecce e Marco Viani; *Cagliari*, Anna Cau, Alessandro Castello; *Caltanissetta*, Giovanbattista Tona e Gabriella Canto; *Milano*, Annamaria Peschiera e Micaela Curami; *Napoli*, Celeste Carrano, Laura Tricomi, Francesco Valentini, Monica Amirante; *Taranto*, Maurizio Carbone, Filippo Di Todaro.

I **Segretari regionali di Cittadinanzattiva** delle nove regioni interessate: Gabriele Ideo, Maria Laura Lintas, Giuseppe Greco, Ludovico Criserà, Liberata Dell'Arciprete, Franco Malagrino, Carlo Caramelli, Tonino D'Angelo, Carlo Sanna.

L'**équipe della Valutazione civica** (Giustizia per i Diritti e Coordinatori Assemblee): *Alessandria*, Barbara Costa, Erika Mangolini, Silvia Bigaran; *Cagliari*, Franca Pretta Sagredin, Luisanna Cossu Giua, Mauro Mameli, Carlo Ciotti; *Enna*, Anna Orofino, Angelo Spadaro; *Lamezia*, Carmela Prochilo, Daniela Tolomeo, Tonino Barberio; *Milano*, Fabrizio Romeo, Tobia Giordano, Andrea Romano; *Modena*, Pier Luigi Guidastrì, Massimo Borsari, Michele Surano; *Napoli*, Giuseppe Brandi, Fabio Pascapè; *Taranto*, Giuseppe Provenza, Marina Venezia, Massimo Tarquinio; *Trieste*, Erica Vacchiano, Andrea Plazzotta.

*Per la redazione e cura del rapporto un ringraziamento particolare a*

- **Emiliano Di Filippo**, Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva, per il contributo all'impostazione delle analisi di *benchmarking*;
- **Rosapaola Metastasio**, Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva, per il contributo alla predisposizione degli strumenti di rilevazione;
- **Alessandro Cossu e Aurora Avenoso**, per l'Ufficio stampa e comunicazione di Cittadinanzattiva;
- **Nicoletta Cannata**, Ufficio stampa e comunicazione Cittadinanzattiva, per la cura di grafica ed impaginazione del Rapporto.

 TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO  
COORDINAMENTO NAZIONALE  
ASSOCIAZIONI MALATI CRONICI

 PROCURATORI DEI CITTADINI

 GIUSTIZIA PER I DIRITTI

 SCUOLA DI CITTADINANZA ATTIVA

 ACTIVE CITIZENSHIP NETWORK



**Cittadinanzattiva onlus**

via Flaminia 53 - 00196 Roma

Tel. +39 06367181 Fax +39 0636718333

[www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)

