

Crescita e innovazione della capacità istituzionale delle amministrazioni campane. Il contributo del Fondo Sociale Europeo



QUALITA' e GIUSTIZIA
L'esperienza della Procura
della Repubblica di Bolzano

Napoli, Castel Capuano, 14 Dicembre 2010

L'IDEA

Estate 2004

***"Progetto pilota per la riorganizzazione e
l'ottimizzazione della procura della repubblica di
Bolzano"***

Approvato e finanziato dal **Fondo Sociale Europeo**

con 203.132,00 €

GLI OBIETTIVI ORGANIZZATIVI

1. Maggiore **COMUNICAZIONE** con gli utenti in un'ottica di fornitore di servizi *Service Provider*
2. Maggiore **DIALOGO** istituzionale con gli *stakeholder*
3. Maggiore **EFFETTIVITA'** e **EFFICIENZA** attraverso l'analisi e la reingegnerizzazione dei processi lavorativi
4. Maggiore **TRASPARENZA** attraverso rendicontazione periodica

GLI STRUMENTI ORGANIZZATIVI

➤ **La Carta dei Servizi**

➤ **Il Bilancio Sociale**

➤ **Il Modello Organizzativo Certificabile**

➤ **I Sistemi Informativi**

COMUNICAZIONE – La Carta dei Servizi

Strumento di:

- conoscenza
- orientamento
- garanzia



COMUNICAZIONE - www.procura.bz.it

Il FSE e la riorganizzazione degli uffici giudiziari - Napoli, 14 dicembre 2010



DIALOGO e TRASPARENZA – **Il Bilancio Sociale**

- **Rendiconto su:**
Identità
realtà sociale
quantità e qualità
tempi e modi
costi e benefici economici
- **Per l'organizzazione:**
strumento di conoscenza e strategia
- **Per gli *stakeholder*:**
strumento di rendicontazione e
trasparenza



DIALOGO e TRASPARENZA – **Il Bilancio Sociale**

Il FSE e la riorganizzazione degli uffici giudiziari - Napoli, 14 dicembre 2010

- **Rendiconto su:**

Obiettivi raggiunti, su quelli non raggiunti e sugli obiettivi da raggiungere

- **Rendicontare significa:**

conoscere e rendersi conto per poter incidere e migliorare



EFFETTIVITA' ed EFFICIENZA – **Il Modello Organizzativo**

Un moderno sistema organizzativo certificabile ISO 9001 innesca

1. Consapevolezza e sviluppo organizzativo
2. Trasparenza interna ed esterna
3. Miglioramento continuo di qualità

EFFETTIVITA' ed EFFICIENZA – **Il Modello Organizzativo**

Il processo di implementazione:

- 1.Studio e analisi dei processi lavorativi (flowcharts)
- 2.Mappatura dei processi lavorativi
- 3.Eliminazione delle procedure superflue
- 4.Descrizione delle nuove procedure (protocolli)
- 5.Adozione di sistemi informativi
- 6.Introduzione di meccanismi di controllo
- 7.Audits da parte di società di certificazione esterna
- 8.Certificazione ISO 9001

EFFETTIVITA' ed EFFICIENZA – Il Controllo Informatico di Costi e Qualità

Nuove applicazioni informatiche:

- 1. Liquidazione delle spese di giustizia**
- 2. Richiesta di liquidazione degli onorari dei C.T.**
- 3. Controllo di gestione in tempo reale delle spese di giustizia**
- 4. Controllo della qualità dei servizi** (schede di gradimento e fogli di criticità)
- 5. Registro dei beni sequestrati**
- 6. Griglia di valutazione dei Consulenti Tecnici**
- 7. Registro informatico delle richieste di copia di atti**
- 8. Registro informatico delle richieste di iscrizione a registro indagati**
- 9. Emissione informatica delle richieste di decreti penali seriali (186 CdS)**

I RISULTATI - efficacia amministrativa

- ➔ **Massima semplificazione dei processi lavorativi**
- ➔ **Unificazione e “umanizzazione” dei modelli**
- ➔ **Creazione dell’Ufficio del P.M.**
- ➔ **Riduzione dell’arretrato giudiziario a livello fisiologico**
- ➔ **Erogazione delle prestazioni amministrative in tempo quasi reale**
- ➔ **Controllo continuo della qualità del servizio**

I RISULTATI - efficienza economica

Spese di giustizia (cap. 1360)

anno 2003	1.965.941,60
anno 2004	1.610.789,48
anno 2005	936.964,49
anno 2006	618.285,15
anno 2007	616.527,88
anno 2008	658.217,32

RISULTATI - interni all'organizzazione

dopo iniziale scetticismo e qualche resistenza:

- ➔ **condivisione**
- ➔ **coesione**
- ➔ **disponibilità**
- ➔ **motivazione**
- ➔ **spirito di gruppo**
- ➔ **spirito di iniziativa e di proposta**
- ➔ **scoperta di nascoste professionalità.**

ABBIAMO IMPARATO...

...che l'implementazione di un modello organizzativo, moderno, omogeneo che coinvolge l'intero ufficio, genera qualità, migliora il servizio e aumenta la fiducia del cittadino.

ABBIAMO IMPARATO...

- ➔ ...che un ufficio giudiziario è un'organizzazione
- ➔ ...che organizzare è un' attività complessa che richiede un impegno continuativo
- ➔ ...che gli spazi di miglioramento sono infiniti e che tanto si può fare anche con le (poche) risorse disponibili
- ➔ ...che la responsabilità dell'organizzazione incombe alla Direzione, Capo dell'Ufficio e Dirigente Amministrativo
- ➔ ...che la legittimazione a fare rivendicazioni consegue all'uso ottimale delle risorse

ABBIAMO IMPARATO...

...che i procedimenti di “ordinaria amministrazione” sono almeno il 95% di procedimenti che sopravvivono

...che è su questi che si deve misurare, e il cittadino misura, la QUALITA' dell'Amministrazione della Giustizia

...che non vi è alcun dubbio

...che con una buona organizzazione dell'ufficio è possibile definire i procedimenti di “ordinaria amministrazione” in tempi più che ragionevoli e a costi sostenibili

ABBIAMO IMPARATO...

...che il concetto di AUTONOMIA e INDIPENDENZA attiene esclusivamente alla sfera della GIURISDIZIONE

...che il concetto di AUTONOMIA e INDIPENDENZA nulla ha a che fare con l'ORGANIZZAZIONE che, viceversa, attiene al dovere di "BUONA AMMINISTRAZIONE"

Qualità e Giustizia in Europa e alla CPI

Il FSE e la riorganizzazione degli uffici giudiziari - Napoli, 14 dicembre 2010

In Europa – Paesi leader: Olanda, Belgio, Danimarca, Svezia, Finlandia e Austria; CEPEJ; recente convegno internazionale a Bruxelles su “Quality in Justice”

Alla C.P.I. – I concetti di qualità e di economicità sono termini ancora alquanto sconosciuti e comunque poco praticati

SUGGERIMENTI

- **Umiltà**
- **Confronto**
- **Leadership**
- **Alibi**
- **Futuro**

Gentili Signore e Signori,

**Vi ringrazio
dell'attenzione,
pronto a rispondere
a eventuali
domande.**

