



UFFICI DI PROSSIMITÀ

la giustizia più vicina ai cittadini

LABORATORIO NAZIONALE DEGLI UFFICI DI PROSSIMITÀ 7-8 LUGLIO 2022

Regione Piemonte

CUP. J69E19000040001 – CIG. 84442320B1

Restituzione dei lavori

30 settembre 2022

Sommario

Introduzione	3
Il contesto di riferimento e l'attività di modellizzazione intrapresa	3
Le domande e gli obiettivi	3
La scaletta delle attività.....	4
I partecipanti ai lavori.....	5
Gli esiti delle attività laboratoriali	6
Prima giornata – 7 luglio 2022: presentazione degli Udp presenti	6
Prima giornata – 7 luglio 2022: individuazione e selezione dei temi di approfondimento.....	8
Seconda giornata – 8 luglio 2022: gruppi di lavoro	11
Gruppo 1 - Monitoraggio e raccolta dati	11
Gruppo 2 - Comunicazione	15
Gruppo 3 - Rapporti tra l'Ufficio di Prossimità e il Tribunale.....	19
Restituzione in assemblea plenaria.....	24

Introduzione

Il contesto di riferimento e l'attività di modellizzazione intrapresa

A circa un anno di distanza dall'avvio del *servizio finalizzato allo sviluppo di un modello formativo-organizzativo e alla modellizzazione dei processi per l'attivazione e la gestione degli Uffici di Prossimità, nell'ambito delle risorse del Programma di Azione Coesione Complementare al Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 (CUP J69E19000040001 - CIG 84442320B1) promosso dal Ministero della Giustizia in qualità di organismo intermedio del Programma di Azione Coesione Complementare al Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020*, è possibile fare un primo punto sulla situazione degli Uffici di Prossimità su scala nazionale.

Le esperienze della giustizia di prossimità stanno diventando sempre più una realtà diffusa e consolidata all'interno delle tre regioni pilota, mentre già vari altri territori sono ai blocchi di partenza per l'attivazione di nuovi Uffici attraverso i rispettivi progetti locali previsti nell'inquadramento più ampio del progetto nazionale.

Nel corso di questi mesi di progetto le attività di modellizzazione si sono concentrate ad individuare, in primis, un percorso formativo concordato con il Ministero e, attraverso il contributo di Regione Piemonte, alla progressiva predisposizione degli strumenti formativi (tra cui dispense, materiale di approfondimento, contenuti fruibili in modalità e-learning, ma anche assessment delle competenze in uscita, monitoraggio del grado di soddisfazione della formazione ecc.).

Sul piano del modello organizzativo, invece, a seguito di una prima ricognizione di logiche, flussi e prassi sugli Uffici piemontesi attivi, si è svolta analoga attività anche sui territori di Liguria e Toscana, al fine di comprendere punti di incontro e di differenziazione dei vari modelli sviluppati su scala territoriale.

Le domande e gli obiettivi

Da queste attività di analisi è emersa in modo evidente la necessità, da parte dei territori, di colmare alcune ambiguità di carattere organizzativo, su cui non esistono indicazioni univoche di carattere formale e su cui sinora ciascuna realtà ha dato risposte partendo dalle proprie condizioni organizzative di partenza. Questi aspetti si traducono in domande quali, ad esempio:

- *Quali possibili soluzioni alternative possono essere previste per le attività di autenticazione delle copie dei provvedimenti?*
- *In che modo archiviare le pratiche trattate dall'Ufficio?*
- *Come dare risposta ai diversi tipi di utenza rispetto agli obblighi di pagamento telematico entrati in vigore quest'anno?*
- *Come gestire, da un punto di vista di gestione della richiesta dell'utente, i differenti approcci alla notificazione che possono essere tenuti dal Giudice Tutelare?*
- *Quali sono le strategie comunicative più efficaci per informare l'utenza sui servizi? Quali i rapporti con il territorio per migliorare la diffusione dell'informazione?*
- *Come predisporre un sistema di monitoraggio efficace e sostenibile che tenga conto dell'operatività di sportello?*

Su questi temi, in accordo con Regione Piemonte e Ministero della Giustizia, lo scorso 7 e 8 luglio a Torino, presso la sede del circolo del Design, è stato realizzato un momento di confronto laboratoriale per mettere

sul tavolo e confrontare le singole diversità operative oggi presenti (in una logica di *divergenza*) al fine di concordare una o più alternative su determinate tematiche (in una logica di *convergenza*). In generale, la realizzazione del laboratorio perseguiva tre finalità.

Dal punto di vista dei *processi di lavoro* degli Uffici di Prossimità, il laboratorio mirava a:

- sciogliere, ove possibile, alcuni nodi di carattere organizzativo;
- consolidare, se necessario, alcune possibili alternative di prassi di lavoro su specifici aspetti;
- disambiguare tra ciò che sia più o meno opportuno fare o non fare nell'ambito di un Ufficio di Prossimità.

Dal punto di vista *progettuale*, il laboratorio è stata un'occasione per:

- definire una serie di punti fermi su temi ancora oggi oggetto di discrezionalità operativa, portandoli a integrazione del modello organizzativo nazionale;
- arricchire e aggiornare le schede della *guida operativa* nazionale con elementi di dettaglio condivisi e concordati.

Dal punto di vista *relazionale*, infine, l'incontro ha contribuito a:

- rafforzare la collaborazione tra Uffici appartenenti a circondari differenti, creando una rete di lavoro con ambizione di durare anche oltre il momento laboratoriale;
- promuovere un *modus operandi* quanto più omogeneo e coerente tra gli Uffici attivi, attraverso il confronto e lo scambio delle attività soggette a maggiore discrezionalità, mettendo in relazione la realtà del singolo partecipante con quella del resto del gruppo di lavoro;

La scaletta delle attività

I lavori si sono sviluppati nell'arco di una giornata e mezzo circa, periodo durante il quale i partecipanti hanno affrontato varie fasi di lavoro:

7 luglio 2022	
ore 15:00 – 18:30	<ul style="list-style-type: none"> - Ad avvio lavori è stato promosso il confronto sulle singole realtà, dando spazio alla conoscenza reciproca e alla presentazione dei modelli organizzativi degli Uffici di Prossimità, in termini di soggetti gestori, personale impiegato, servizi offerti e modalità di raccordo con i tribunali. - Successivamente i partecipanti hanno individuato i fattori di successo e le principali criticità che caratterizzano le loro realtà.
8 luglio 2022	
ore 9:00 – 12:30	<ul style="list-style-type: none"> - Suddivisi in gruppi di lavoro, i partecipanti al laboratorio hanno approfondito i problemi precedentemente individuati e le dinamiche ad essi collegate, per poi avanzare proposte di miglioramento organizzativo.
ore 14:00 – 16:30	<ul style="list-style-type: none"> - I tre gruppi di lavoro hanno restituito in plenaria la sintesi dei lavori, confrontandosi con i colleghi, i referenti istituzionali e gli esperti regionali e ministeriali.

I gruppi individuati hanno lavorato principalmente su **tre temi**:

1. **Il monitoraggio e la raccolta dei dati;**
2. **La comunicazione;**
3. **Il rapporto tra l'Ufficio di Prossimità e il tribunale.**

I partecipanti ai lavori

Nel corso delle giornate hanno partecipato, in presenza, i seguenti referenti e uffici:

Nome e Cognome	Ufficio di appartenenza
Angioletta Coppa	UdP Alba
Maria Piera Fenocchio	UdP Alba
Chiara Griseri	UdP Bra
Daniela Andreis	UdP Bra
Alessia Miglio	UdP Pinerolo
Elisa Ribotta	UdP Pinerolo
Marco Binzoni	UdP Pinerolo
Emanuela Pesando	UdP Susa
Giorgia Neri	UdP Susa
Lauretta Vigna	UdP Susa
Paola Adesso	UdP Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia
Monica Agostini	UdP Unione Montana Valli Orco e Soana
Nicoletta Bellin	UdP Unione Montana Valli Orco e Soana
Giuditta Riccardi	Regione Liguria
Lorenzo Ionata	Regione Liguria
Serena Alvino	Regione Liguria
Alessandro Rossi	Tribunale di Asti
Diego Lopomo	Città Metropolitana di Torino

Per quanto riguarda, invece, i referenti istituzionali di progetto, sono intervenuti, in presenza:

Nome e Cognome	Ufficio di appartenenza
Francesco Cottone	Ministero della Giustizia
Paola Giannarelli	Ministero della Giustizia
Edoardo Barelli Innocenti	Corte d'Appello di Torino
Carmelina De Meo	Corte d'Appello di Torino
Erminia Garofalo	Regione Piemonte
Paola Blengini	Regione Piemonte

Sono inoltre intervenuti online:

Nome e Cognome	Ufficio di appartenenza
Silvia Casarino	Corte d'Appello di Torino
Marilena Rizzo	Tribunale di Firenze
Susanna Martini	Tribunale di Firenze

Annamaria Lastrucci	Regione Toscana
Lucia Municchi	UdP Unione dei Comuni del Casentino
Daniela Nocentini	UdP Unione dei Comuni del Casentino
Norma Calvone	UdP Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia

Gli esiti delle attività laboratoriali

Prima giornata – 7 luglio 2022: presentazione degli Udp presenti

Al fine di favorire il dialogo e il confronto tra i partecipanti al laboratorio, come attività introduttiva è stato realizzato un primo giro di tavolo per presentare e descrivere in sintesi ciascun Ufficio di Prossimità, dando modo agli addetti di condividere le caratteristiche di carattere tecnico ed organizzativo di ciascun sportello.

Di seguito una breve restituzione sintetica di ciascun Ufficio.

Ufficio di Prossimità di Alba - Angioletta Coppa e Maria Piera Fenocchio

L'Ufficio di Prossimità di Alba, gestito dal Comune e dal Consorzio Socio-Assistenziale Alba-Langhe-Roero e avviato su iniziativa locale dal 2016, è entrato a far parte del progetto di Regione Piemonte a partire da gennaio 2022. L'Ufficio è aperto 2 giorni a settimana e conta 10 operatori, tra questi numerosi volontari. I principali servizi erogati sono:

- supporto alle attività di predisposizione dell'istanza, raccolta e verifica degli allegati e compilazione della corretta modulistica;
- raccolta delle istanze compilate e deposito nella Cancelleria del Tribunale;
- supporto alle attività di predisposizione dei rendiconti periodici di Amministrazione di Sostegno e Tutela.

Ufficio di Prossimità di Pinerolo - Marco Binzoni, Alessia Miglio, Elisa Ribotta

L'Ufficio di Prossimità di Pinerolo è nato il 6 dicembre 2018 ed è gestito dal Comune di Pinerolo, in collaborazione con il CIS. A supporto dell'UdP, in qualità di Centro di Competenza, interviene in qualità di centro di competenza anche l'Ufficio di Pubblica Tutela della Città metropolitana di Torino. L'Ufficio conta 7 addetti ed è aperto al pubblico un giorno a settimana su prenotazione. I servizi principali erogati dall'UdP di Pinerolo sono:

- messa a disposizione di documentazione relativa alle procedure;
- supporto informativo;
- supporto alla compilazione dei moduli.

Ufficio di Prossimità dell'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia – Paola Adesso e in collegamento online la responsabile dell'Ufficio, Norma Calvone

Attivato su iniziativa locale a novembre 2014 ed inserito ufficialmente nel contesto del progetto regionale a partire da dicembre 2018, l'Ufficio di Prossimità dell'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia è stato il primo Ufficio di Prossimità su scala nazionale. L'Ufficio conta 2 addette ed è aperto al pubblico un giorno a settimana, dalle 9.00 alle 13.00. I principali servizi erogati riguardano:

- messa a disposizione di documentazione relativa alle procedure;
- supporto informativo;
- supporto alla compilazione dei moduli.

Ufficio di Prossimità di Susa - Emanuela Pesando, Laretta Vigna, Giorgia Neri

L'Ufficio di Prossimità di Susa viene inaugurato il 2 aprile del 2019, per volere del Comune, che è anche capofila del consorzio Con.I.S.A., dedicato ai servizi socio-assistenziali e che raccoglie 43 comuni dell'area montana. L'Ufficio è composto da 3 addette ed è aperto al pubblico 2 giorni a settimana, orario continuato. I principali servizi erogati riguardano:

- messa a disposizione di documentazione relativa alle procedure;
- supporto informativo;
- supporto alla compilazione dei moduli.

Ufficio di Prossimità di Bra – Maria Chiara Griseri e Daniela Andreis

L'Ufficio di Prossimità di Bra ha inaugurato il 4 luglio 2022, pochi giorni prima dell'evento. L'Ufficio è gestito dal Comune di Bra con il supporto de "LaCordata", un'associazione formata da amministratori di sostegno, tutori, volontari e famigliari che vogliono cimentarsi in storie di ordinaria solidarietà. Vi sono 3 addette e sono aperti al pubblico 2 giorni a settimana.

Ufficio di Prossimità dell'Unione Montana Valli Orco e Soana – Nicoletta Bellin e Monica Agostini

L'Ufficio di Prossimità dell'Unione Montana Valli Orco e Soana è attivo dal 25 gennaio 2021. L'Ufficio è composto da 4 addetti (il responsabile e il sostituto sono dipendenti dell'Unione, mentre le due addette sono assistenti sociali del CIS 38) ed è aperto al pubblico il venerdì mattina preferibilmente su appuntamento. L'Ufficio, tra le principali attività che svolge, include:

- rilascio informazioni sulle procedure e sulla modulistica;
- supporto all'utente nella compilazione degli atti.

Ufficio di Prossimità di Bolzaneto - Lorenzo Ionata, Giuditta Riccardi

L'Ufficio di Prossimità di Bolzaneto nasce a fine novembre del 2018 dalla forte volontà politica di dare un segnale alla popolazione dopo la tragedia del crollo del ponte Morandi, che ha gravemente inciso su tutto il tessuto urbano rendendo difficoltosa la mobilità cittadina e, quindi, anche l'accesso agli uffici giudiziari. Purtroppo, l'Ufficio ha subito un rallentamento durante il lockdown (2020) che ha poi portato alla chiusura. In quel periodo, infatti, il personale comunale assegnato all'Ufficio è stato collocato regime di lavoro obbligatorio da remoto e non riusciva ad adempiere alle attività proprie di un UdP, tra cui la scannerizzazione delle pratiche e la ricezione dell'utenza. Gli operatori erano 3 (un avvocato, un dipendente comunale e un assistente sociale) e si occupavano di:

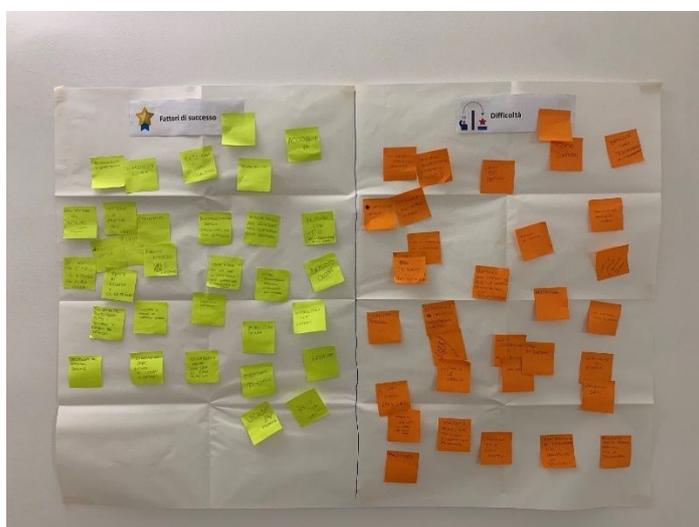
- fornire informazioni generiche sull'Amministrazione di Sostegno;
- informazioni in ordine agli interventi che i servizi sociali, sociosanitari e sanitari che i servizi sociali possono attuare;
- supporto nella compilazione del ricorso per ADS e nella redazione del rendiconto;
- rilascio di copia dei provvedimenti.

Prima giornata – 7 luglio 2022: individuazione e selezione dei temi di approfondimento

Una volta conclusa l'attività di presentazione, i referenti di ciascun Ufficio di Prossimità hanno individuato i fattori di successo e le difficoltà riscontrate nella propria esperienza lavorativa di sportello. Tale attività ha dato risposta ad una serie di esigenze, tra cui:

- permettere ai vari partecipanti di presentarsi e conoscersi;
- mettere in luce le somiglianze e le differenze tra le varie realtà presenti, aumentando la consapevolezza a livello individuale e di gruppo circa la complessità dei contesti operativi;
- avviare una prima riflessione sui temi da affrontare nelle successive fasi del laboratorio.

Le evidenze sono state raccolte in singoli post-it, organizzate su un cartellone e discusse in plenaria promuovendo il confronto anche con i referenti istituzionali.



Si riporta di seguito quanto indicato nei post-it all'interno di una tabella che raccoglie i fattori di successo e le difficoltà operative secondo una serie di macro-tematiche omogenee.

È bene ricordare che i post-it rappresentano in modo impressionistico l'esperienza di un singolo ufficio, strettamente dipendente dal contesto locale di riferimento. Non vanno presi pertanto come indicazioni in senso assoluto, ma come una sorta di *termometro*.

Personale impiegato	
Fattori di successo	Difficoltà operative
<ul style="list-style-type: none"> - Professionalità e competenza - Presenza dell'assistenza sociale (aspetto evidenziato da più Uffici, NdR) - Disponibilità - Accoglienza - "Non mandare via nessuno" - Mettere a proprio agio gli utenti - Comprendere 	<ul style="list-style-type: none"> - Personale non totalmente dedicato - Organizzazione nello specifico delle competenze - Orario di lavoro centellinato - Servizio residuale all'interno dei carichi di lavoro - Formazione non sufficiente (<i>intesa come quella svolta in fase di avvio dell'ufficio e in</i>

Personale impiegato	
Fattori di successo	Difficoltà operative
<ul style="list-style-type: none"> - “Se non si ha finito, si riprende un'altra volta” - Ascolto attivo - Punto di ascolto e orientamento - Disponibilità degli addetti a rispondere tutti i giorni in orario di ufficio - Compresenza di operatori con competenze diverse - Vicinanza/presenza - Solidarietà 	<p><i>un periodo precedente all'attivazione del progetto regionale, NdR)</i></p>

Interdipendenze organizzative	
Fattori di successo	Difficoltà operative
<ul style="list-style-type: none"> - Rete con i servizi territoriali (<i>aspetto evidenziato da più Uffici, NdR</i>) - Inserimento nel consorzio socio-assistenziale - Rapporto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Tribunale, la cancelleria e il Giudice tutelare - Rete con altri enti (ad es. Città metropolitana di Torino o cancelleria del Giudice tutelare) - Interazione con avvocati - Presenza del servizio sociale - Collaborazione attiva con l'Ufficio di Pubblica Tutela della Città metropolitana di Torino 	<ul style="list-style-type: none"> - Collaborazione e rapporti con il tribunale (<i>aspetto evidenziato da più Uffici, NdR</i>) - Presenza del giudice - Rapporti con la cancelleria per la corretta trasmissione degli atti - Prassi operative non efficaci con la cancelleria

Tecnologie informatiche	
Fattori di successo	Difficoltà operative
<ul style="list-style-type: none"> - Digitalizzazione delle comunicazioni con il cittadino - Strumenti informatici per comunicare con utenza - Deposito celere 	<ul style="list-style-type: none"> - Strumenti informatici - Mancanza di una piattaforma informatica - Gestionale e registri

Pagamenti	
Fattori di successo	Difficoltà operative
<ul style="list-style-type: none"> - Servizio gratuito - Pagamenti telematici 	<ul style="list-style-type: none"> - Pagamenti - Valori bollati - Pagamenti richiesti dal tribunale nel caso di apertura di nuovi sub-fascicoli

Attività di lavoro e servizi erogati	
Fattori di successo	Difficoltà operative
<ul style="list-style-type: none"> - Fornitura di materiale - Modulistica chiara - Notifiche - Vicinanza ai comuni montani 	<ul style="list-style-type: none"> - Limiti sulle tipologie di pratiche - Copie conformi (<i>aspetto evidenziato da più Uffici, NdR</i>) - Difficoltà di trasmissione degli atti - Notifiche - Visibilità dei fascicoli - Consegna/custodia documenti cartacei (<i>aspetto evidenziato da più Uffici, NdR</i>) - Raccolta delle statistiche (<i>aspetto evidenziato da più Uffici, NdR</i>) - Impossibilità di intercettare tutti i beneficiari sul territorio - Mancanza e/o carenza di risorse - Sede non perfettamente adeguata

Per quanto riguarda i **fattori di successo**, gli elementi riportati più frequentemente riguardano il **fattore umano**, ossia quell'insieme di caratteristiche come empatia, vicinanza, solidarietà e ascolto che fanno sì che l'utenza possa sentirsi compresa in un momento particolarmente fragile. La compresenza di addetti **con competenze diverse**, spesso provenienti dal servizio sociale, unita alla **rete dei servizi territoriali** di cui un comune può disporre, sono altri elementi sottolineati più volte in questa prima fase dei lavori: l'aggancio che spesso consente all'Ufficio di Prossimità di connettersi con l'utente avviene soprattutto grazie alla professionalità delle figure degli assistenti sociali, associazioni di volontariato e amministratori locali che sono a contatto quotidianamente con il territorio. Secondo gli addetti degli UdP, proprio la rete di soggetti, enti e persone di cui un comune si può avvalere risulta essere un fattore di grande rilevanza nell'intercettare i bisogni della comunità.

Per quanto riguarda, invece le **difficoltà operative**, emerge in particolare il tema della **collaborazione con il tribunale di riferimento**, su cui è importante consolidare e regolamentare prassi, specie all'aumentare del numero di uffici per circondario. Viene segnalato, inoltre, il tema dell'**autenticazione delle copie**, su cui si registra un'ambiguità circa i potenziali di autenticazione da parte dell'Ufficio e che, ad oggi, vede alternativamente l'Ente, o il cittadino stesso recarsi alla sede del tribunale. In ultimo, si sono rilevate alcune difficoltà con la **raccolta dei dati** e **l'elaborazione delle statistiche**, che sono state considerate, da alcuni, come laboriose vista l'assenza di un vero e proprio gestionale informatico.

Sulla base delle evidenze emerse dal primo confronto, sono stati individuati tre gruppi di lavoro:

1. monitoraggio e raccolta dei dati;
2. comunicazione;
3. rapporto tra l'UdP e il tribunale

Seconda giornata – 8 luglio 2022: gruppi di lavoro

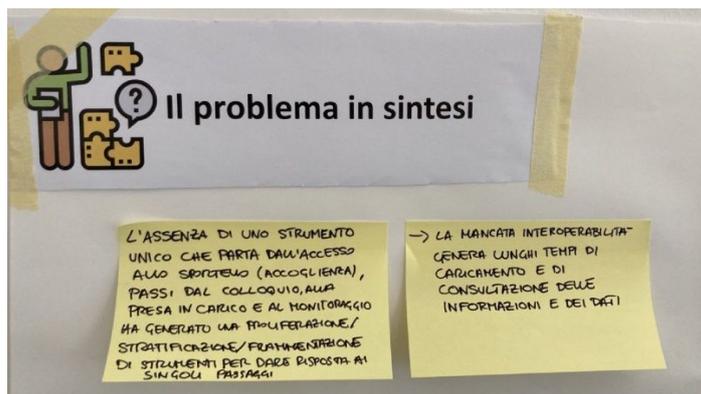
Gruppo 1 - Monitoraggio e raccolta dati

Facilitatore	Riccardo Crosara
Esperto giuridico/PCT	Alberto Mazza
Partecipanti	<ul style="list-style-type: none"> - Marco Binzoni (UdP di Pinerolo) - Chiara Griseri (UdP di Bra) - Giorgia Neri (UdP di Susa) - Diego Lopomo (Città metropolitana di Torino)
Principali temi del gruppo di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoraggio statistiche - Monitoraggio contatti - Monitoraggio fascicolo - Gestionale

Partendo dalle evidenze emerse nella giornata precedente, la discussione all'interno del gruppo si è incentrata prima di tutto sull'assenza di un gestionale. L'esigenza di inserire e poi recuperare dati e informazioni sugli utenti per esigenze di statistica e monitoraggio ha portato all'emergere di soluzioni differenziate: fogli Excel o documenti Word, la cui compilazione e fruibilità viene considerata complessa e dispendiosa in termini di tempo, nonché causa di potenziali refusi o errori in fase di imputazione dati.

Ad oggi, inoltre, alla raccolta dei dati non si affianca una relativa valutazione degli impatti di servizio. In altre parole, la raccolta delle statistiche viene vissuta spesso come un adempimento e non come un'opportunità. A questo si associa una mancanza di competenze specialistiche in materia di gestione e interpretazione del dato.

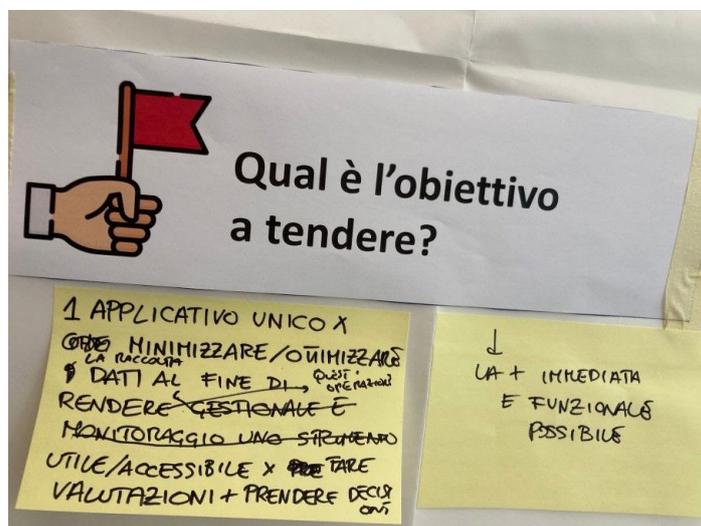




Per sopperire alle attuali mancanze, gli UdP si sono dotati di più strumenti. Tra i vari:

- il gestionale della Città metropolitana di Torino;
- un foglio Excel per il monitoraggio del fascicolo (per anticipare la risposta dell'utente);
- un foglio Excel per il monitoraggio degli esiti dei depositi;
- un foglio Excel per il monitoraggio di progetto (conosciuto anche come "cruscotto UdP");
- un documento Word per conoscere lo stato delle pratiche (per avere un filtro periodico sulle pratiche che occorre seguire più da vicino).

Alcuni UdP hanno stimato circa due ore di lavoro settimanale per registrare correttamente tutti i dati e hanno sottolineato come cerchino il più possibile di effettuare questo lavoro in back office, per dedicare più tempo possibile alla ricezione dell'utenza.

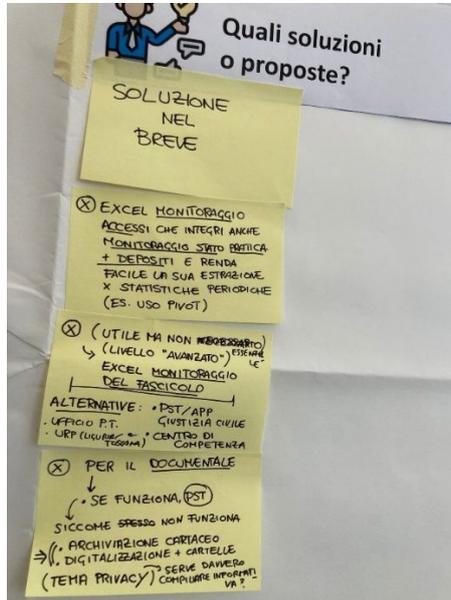


Consci che per arrivare alla realizzazione e implementazione nei loro uffici di un gestionale non sia possibile in tempi brevi, gli operatori hanno formulato due possibili soluzioni:

Nel breve termine:

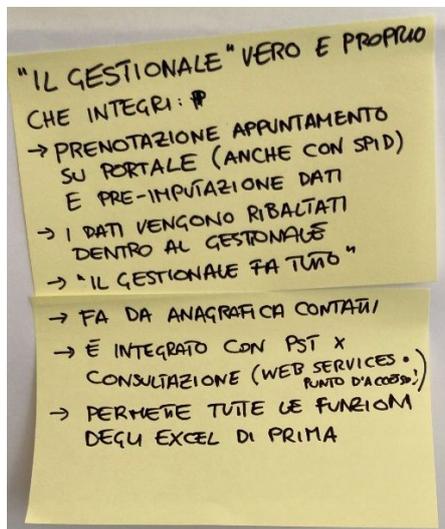
- costruire un foglio Excel che monitori gli accessi e integri anche il controllo sullo stato della pratica e dei depositi, oltre a rendere facilmente eseguibili estrazioni per statistiche periodiche (ad es. uso pivot).
- Ad un livello più avanzato, sempre nel breve termine, potrebbe essere utile un foglio Excel per il monitoraggio del fascicolo.

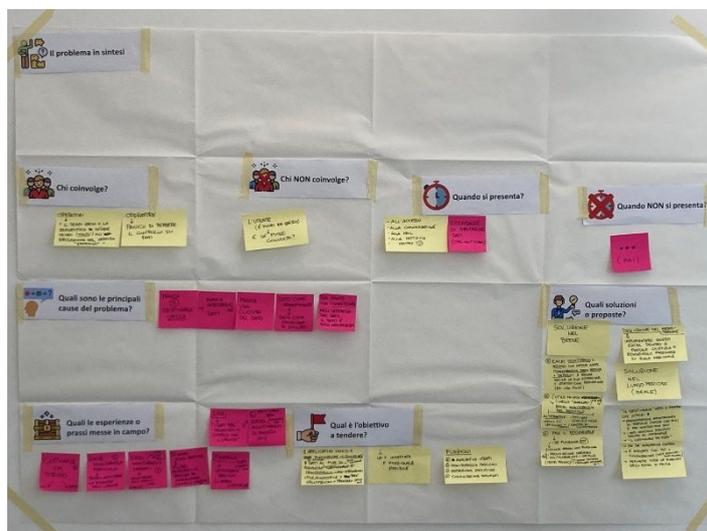
- Per il documentale, se opportunamente implementato, la consultazione degli atti attraverso accesso qualificato a mezzo PST può rappresentare la soluzione migliore. In alternativa, si suggerisce l'archiviazione del cartaceo e/o la digitalizzazione delle cartelle.



Infine, per la soluzione sul lungo termine, l'opzione ideale sarebbe la creazione di un vero e proprio software gestionale che integri:

- prenotazione appuntamento su portale (anche con SPID) e pre-imputazione dati;
- memorizzazione dei dati all'interno del gestionale";
- anagrafica contatti;
- integrazione con PST per consultazione;
- l'integrazione di tutte le funzioni dei fogli Excel di cui sopra:
 - monitoraggio accessi;
 - monitoraggio stato pratica;
 - monitoraggio depositi;
 - monitoraggio fascicolo;
 - agevole estrazione dati per statistiche periodiche





Gruppo 2 - Comunicazione

Facilitatore	Francesca Ravaioli
Esperto giuridico/PCT	Filippo Pappalardo
Partecipanti	<ul style="list-style-type: none"> - Monica Agostini (UdP dell'Unione Montana delle Valli Orco e Soana) - Elisa Ribotta (UdP di Pinerolo) - Giuditta Riccardi (A.Li.Sa. Regione Liguria) - Angioletta Coppa (UdP di Alba) - Emanuela Pesando (UdP di Susa)
Principali temi del gruppo di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicazione verso gli utenti - Comunicazione verso la rete di soggetti sul territorio

I partecipanti si sono confrontati sulle rispettive esperienze di dialogo e comunicazione con i territori nei quali sono inseriti, sia nei riguardi dell'utenza sia verso la rete dei principali interlocutori territoriali.

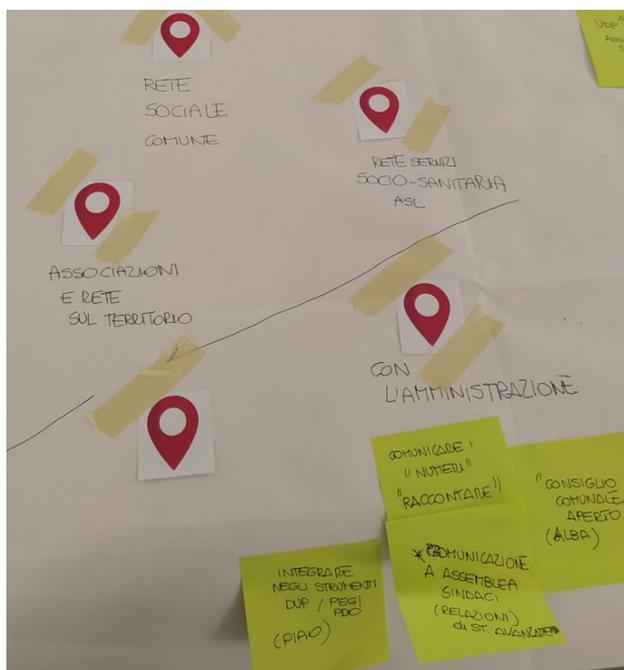
Per la costruzione di un progetto comunicativo capace di parlare ai cittadini e rapportarsi con gli altri soggetti con i quali l'Ufficio di Prossimità entra in contatto nell'espletamento delle sue attività, gli operatori hanno avviato le riflessioni concentrandosi prima di tutto sull'idea di servizio erogato.

Gli operatori hanno concordato su un primo principio fondamentale, ovvero che nonostante il focus delle attività dell'UdP siano procedure giuridiche, nei fatti non si tratta di un ufficio giudiziario distaccato, bensì di un ufficio comunale di intermediazione in contatto e collaborazione con i soggetti del territorio.

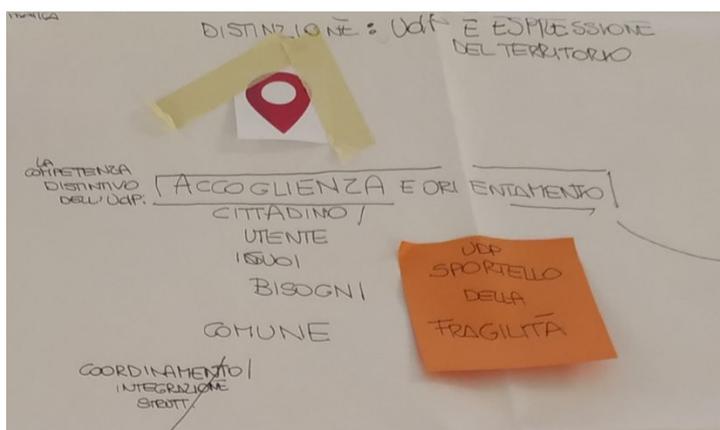
Successivamente, l'attenzione del gruppo si è spostata sull'individuare e caratterizzare la rete territoriale, formata da attori interni ed esterni all'Ente: conoscere la rete vuol dire infatti conoscere quali siano le possibilità e le competenze che possono essere offerte. Si è quindi ragionato sulla pluralità degli interlocutori con cui l'Ufficio di Prossimità può interagire per offrire all'utente il servizio migliore.

Questa rete è composta da vari attori, quali:

- i servizi sociali: in coordinamento e integrazione strutturale con l'UdP;
- la rete dei servizi sociosanitari dell'ASL;
- le associazioni e rispettive reti territoriali più o meno formali di soggetti coinvolti;
- l'amministrazione comunale;
- gli UU.GG. del tribunale di riferimento.



Al centro di queste connessioni si trova l'UdP, definito dai partecipanti come lo "sportello delle fragilità". La sinergia particolare che può nascere tra l'Ufficio e i servizi sociali lo rendono un luogo di accoglienza, ascolto e orientamento per categorie di utenti deboli come soggetti fragili, minori e anziani. Gli assistenti sociali infatti, muovendosi sul territorio, possono intercettare casi particolari di persone in difficoltà e che, in base alla natura specifica delle loro necessità, possono essere messe in contatto con l'UdP.



Definite alcune caratteristiche peculiari dell'UdP, il gruppo di lavoro ha potuto concentrarsi a questo punto su come l'utenza possa essere messa al corrente dei servizi di questo sportello e iniziare quindi a modellizzare la comunicazione sia verso i cittadini sia verso gli enti terzi che possono, a loro volta, convogliare gli elementi più fragili della popolazione verso i servizi degli Uffici di Prossimità.

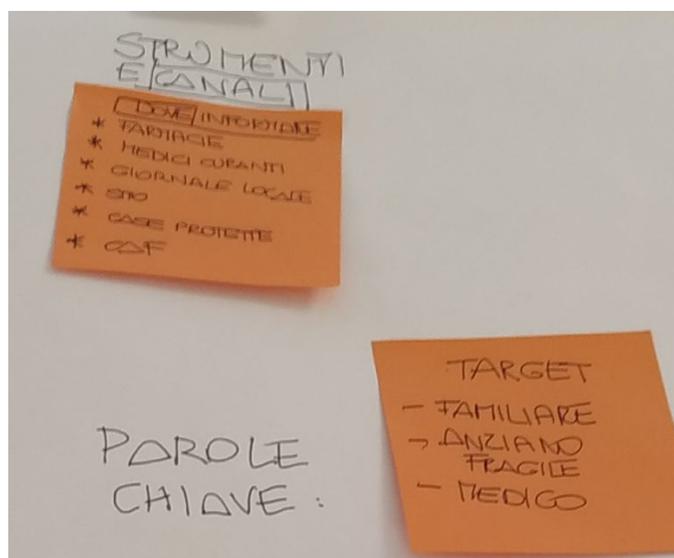
Una promozione efficace dello sportello può dirsi tale nel momento in cui l'UdP è capace di raggiungere selettivamente l'utente e non solo *di aspettarlo*, informando il potenziale beneficiario dei servizi che possono

essere richiesti presso l'Ufficio. Sono stati individuati alcuni luoghi strategici presso cui diffondere queste informazioni, come ad esempio:

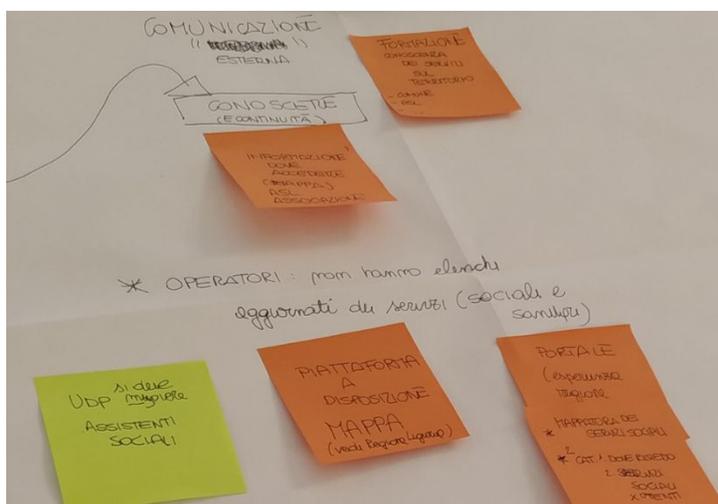
- Farmacie;
- Medici curanti;
- Giornali locali;
- Case protette;
- CAF;
- Dimensioni associative.

Le parole chiave su cui deve insistere la comunicazione devono essere:

- Famiglia;
- Fragilità;
- Anziani;
- Medico.

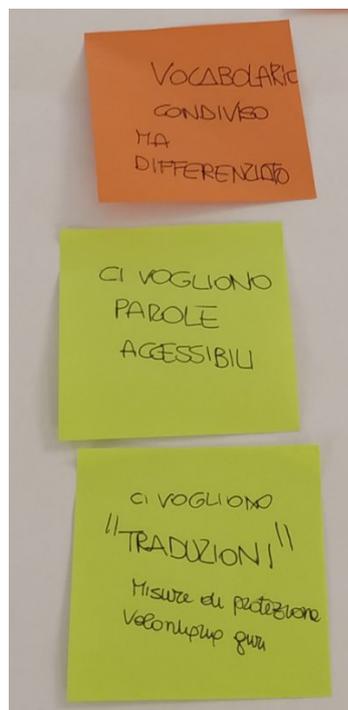
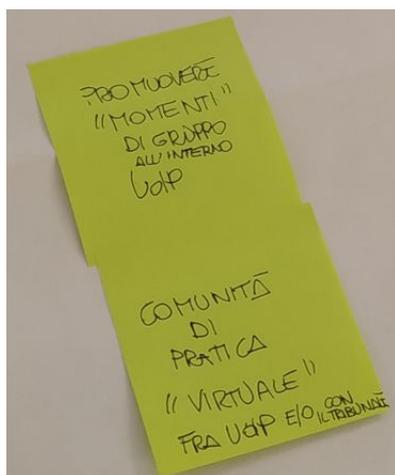


All'interno del gruppo di lavoro si è discusso anche della creazione di una piattaforma digitale, modellata seguendo l'esperienza di Regione Liguria, dove, da un lato, i cittadini possano disporre di una mappa con l'UdP più vicino alla loro abitazione e contenuti utili a far conoscere il servizio e, dall'altro, gli operatori dei servizi socio-sanitari siano in grado di condividere con gli addetti degli UdP informazioni e documenti utili o necessari all'attivazione delle misure di protezione.



Parallelamente, per un servizio efficace e in rete col territorio, gli operatori degli UdP devono:

- ricevere formazione per essere informati sui servizi del territorio;
- organizzare momenti di gruppo al proprio interno;
- mettere in moto una “comunità di pratica”, anche virtuale, tra l’UdP e gli UU.GG.
- Essere in contatto con gli assistenti sociali del Comune: spesso sono proprio questi ultimi che mettono in contatto il beneficiario, o i suoi cari, con l’UdP.



Il gruppo di lavoro ha affrontato anche il tema della comunicazione da tenere con l’utente.

Per un dialogo efficace, gli addetti hanno concordato sul fatto che il linguaggio dell’operatore debba essere preciso, puntuale, ma al tempo stesso non debba eccedere in un gergo eccessivamente tecnico.

Un’informazione fornita con un registro formale, burocratico e tecnico potrebbe rappresentare un ostacolo alla comprensione da parte del cittadino, il quale peraltro si reca allo sportello già con alcune fragilità di partenza. Il gruppo di lavoro ha sottolineato di conseguenza l’importanza di mantenere un registro comunicativo chiaro e che faccia uso di parole accessibili, che si basi su un vocabolario condiviso ma differenziato, per “tradurre” termini, espressioni e procedure in un lessico agevole che preservi intatta la validità giuridica di quanto voglia affermare.

Gruppo 3 - Rapporti tra l'Ufficio di Prossimità e il Tribunale

Facilitatore	Simone Rossi
Esperto giuridico/PCT	Monica Menini
Partecipanti	<ul style="list-style-type: none"> - Alessandro Rossi (Tribunale di Asti) - Lauletta Vigna (UdP di Susa) - Maria Piera Fenocchio (UdP di Alba) - Nicoletta Bellin (UdP dell'Unione Montana Valli Orco e Soana) - Paola Adesso (UdP dell'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello e La Loggia) - Serena Alvino (Regione Liguria)
Principali temi del gruppo di lavoro	<ul style="list-style-type: none"> - Tempi di risposta e coordinamento; - Omogeneità, relazioni con il giudice tutelare, GOT e cancelleria; - Udienze; - Canalizzazione degli accessi per l'UdP; - Notifiche; - Pagamenti telematici e originali; - Copie; - Problemi di accesso e comunicazioni telematiche;

L'obiettivo del gruppo di lavoro era approfondire le criticità relative al raccordo con il Tribunale e allo sviluppo della procedura operativa, proponendo alcuni principi guida e soluzioni praticabili da codificare in appositi Protocolli prassi, in particolare in merito a: tempi di risposta, accesso alle cancellerie, rapporto col giudice tutelare, pagamenti, copie ed accesso ai fascicoli. Oltre a questo, nell'ottica di ampliare le modalità di collaborazione e i servizi offerti agli utenti e ai beneficiari, il gruppo di lavoro ha anche trattato di udienze e notificazioni.

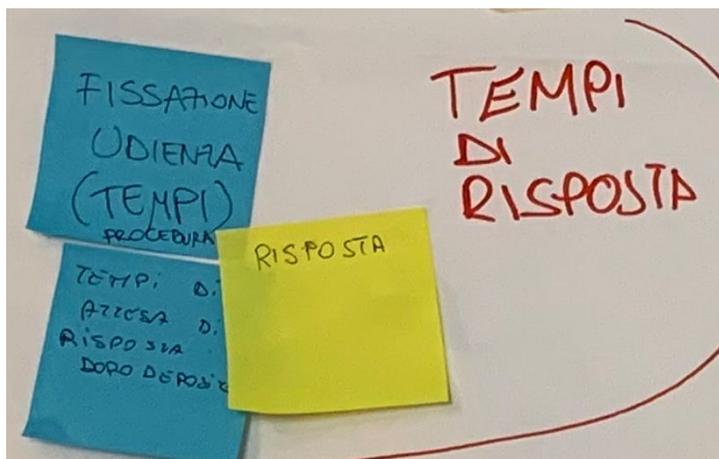
Tempi di risposta e coordinamento

Nel rapportarsi con le cancellerie, gli operatori degli UdP hanno evidenziato come spesso i tempi di risposta per l'accettazione dei depositi o per la ricezione delle comunicazioni telematiche siano lunghi. Questo in quanto non sempre l'utente-UdP viene riconosciuto e gestito dal tribunale come "utenza qualificata" a cui dedicare modalità di gestione differenziate rispetto agli utenti ordinari.

Per ovviare a tale situazione, il gruppo di lavoro ha evidenziato che, prima di tutto, è fondamentale che ambedue le parti, cioè l'UdP e il tribunale, abbiano conoscenza dei reciproci modelli organizzativi: questo permetterebbe di conoscere come entrambi svolgano le loro mansioni, quali siano le attività, le richieste e i processi che connotano le rispettive aree.

In secondo luogo, per risolvere concretamente il problema, occorre sviluppare micro-prassi PCT per accelerare il flusso degli atti, come ad esempio:

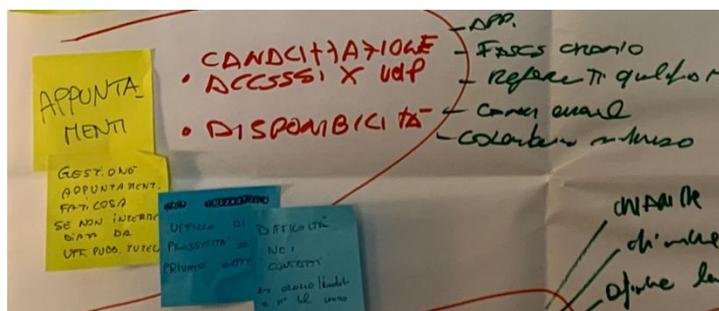
- qualificazione degli atti depositati con etichetta "UdP" all'interno delle note per la cancelleria;
- modelli del magistrato che, sfruttando i *placeholder*, inseriscano nell'intestazione la presenza dell'UdP per quel procedimento;
- coinvolgimento dei funzionari dell'Ufficio per il Processo (UPP) quale raccordo tra l'attività del giudice tutelare e quella di cancelleria nella predisposizione e notificazione/comunicazione del provvedimento.



Canalizzazione accessi per UdP e disponibilità

Sulla scia di quanto appena detto, gli operatori si sono concentrati sul progettare delle “corsie preferenziali” che permettano comunicazioni rapide e tempi di risposta sempre minori anche per quanto concerne il confronto e la discussione su procedure e micro-operatività quotidiana. Gli operatori degli UdP si sono focalizzati quindi su cinque punti che secondo loro risolverebbero la canalizzazione degli accessi che mettono in fila gli addetti degli sportelli alla pari degli altri cittadini:

- Appuntamenti;
- Fasce orarie dedicate;
- Referenti chiave qualificati (cancelliere e magistrato);
- E-mail dedicata;
- Calendario condiviso.

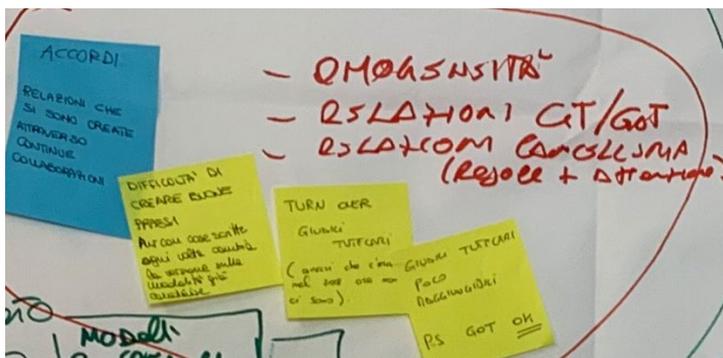


Omogeneità, relazioni con giudice tutelare, GOT e cancelleria

Nell’esperienza di lavoro degli operatori degli UdP, accade sovente di rivolgersi direttamente al giudice tutelare del tribunale di riferimento per confrontarsi su questioni relative alle domande che pervengono all’Ufficio di Prossimità. Con queste figure gli addetti stabiliscono dei rapporti, anche molto saldi in certi casi, che possono effettivamente migliorare più in generale la qualità del servizio erogato e la speditezza della procedura. Tuttavia, è stato sottolineato l’impatto del turnover dei giudici e come la sostituzione del giudice tutelare comporti l’interruzione delle prassi in uso da tempo e la necessità di una loro rinegoziazione.

Le soluzioni proposte riguardano quindi:

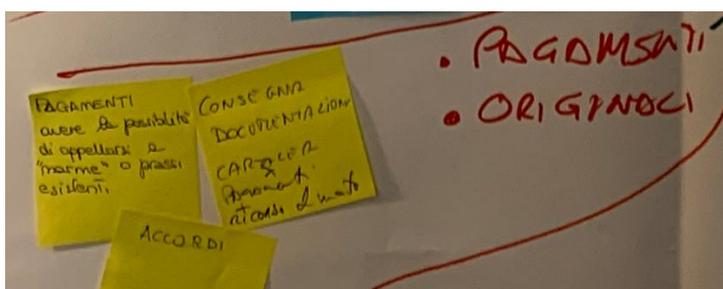
- La creazione di linee guida che superino il problema del turnover dei giudici;
- La personalizzazione del rapporto GT/ UdP.



Pagamenti e originali

Gli Uffici di Prossimità hanno avuto in più casi alcuni problemi con la gestione dei pagamenti sia elettronici sia cartacei. L'idea generale è che i primi debbano essere lo strumento principale verso il quale accompagnare l'utente. Le proposte per favorire una corretta gestione dei pagamenti sono:

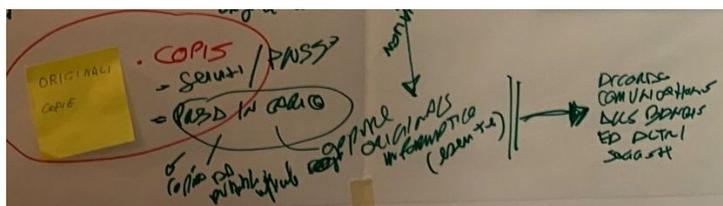
- Chiarire le modalità di pagamento telematico, consegnando all'utente la stampa della distinta di pagamento tramite PagoPA;
- Chiarire quando e cosa pagare (tabella da allegare al protocollo prassi);
- Definire insieme le modalità di gestione degli originali quando cartacei.



Copie

Per quanto riguarda la gestione delle copie conformi, il gruppo di lavoro ha fissato un ventaglio di soluzioni che vanno dall'intermediazione con il tribunale all'erogazione diretta del servizio di rilascio copie conformi. In particolare, il gruppo di lavoro ha alternativamente proposto:

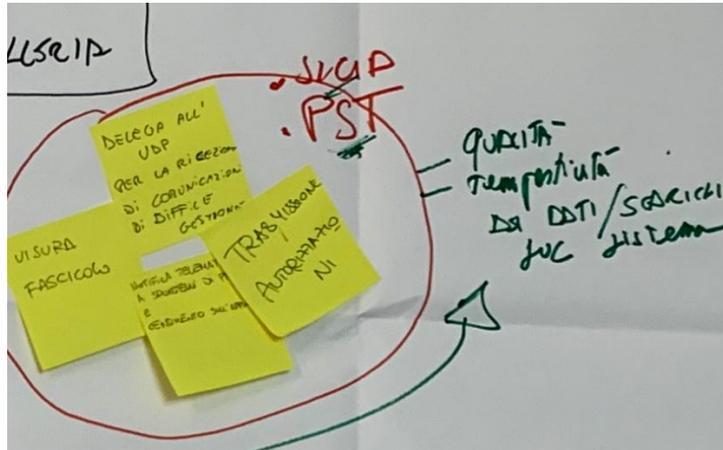
- L'UdP prenota la copia conforme e prende l'appuntamento in tribunale per l'utente o per il ritiro da parte del personale dell'Ufficio stesso;
- L'UdP consegna l'originale informatico all'utente: nel momento in cui viene notificato all'UdP un atto "nativo digitale" l'UdP può trasmettere telematicamente il duplicato, eventualmente anche a soggetti qualificati come banche e assicurazioni;
- L'UdP può predisporre e rilasciare la copia conforme ai sensi del CAD, organizzandosi per il confezionamento su carta e il rilascio da parte di un pubblico ufficiale.



Problemi di accesso e comunicazione telematica

Su quest'ultima tematica, il gruppo ha proposto due soluzioni:

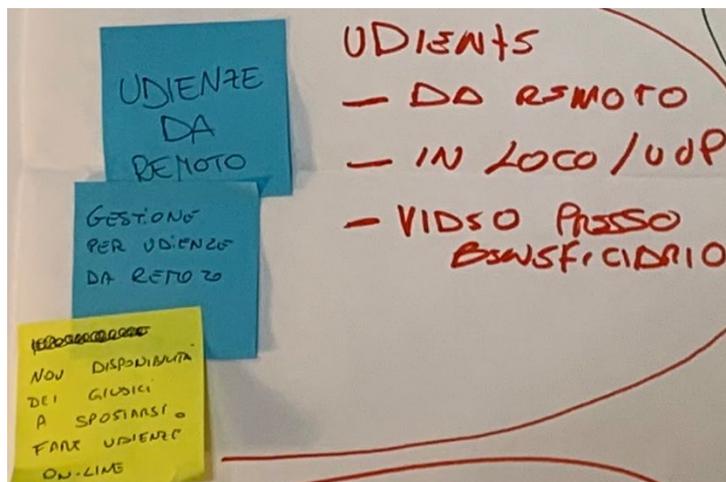
- Accertarsi della qualità del dato inserito
- Comunicazione/notificazione tempestiva ed esaustiva del provvedimento attraverso la PEC.



Udienze

Valutando le esigenze dei cittadini e le possibili forme di ulteriore collaborazione con il tribunale, il gruppo di lavoro ha approfondito il tema dello svolgimento delle udienze e la partecipazione dei soggetti fragili beneficiari delle misure di protezione. Vi sono casi nei quali particolari menomazioni psico-fisiche o impedimenti di varia natura non consentano al cittadino di recarsi presso i tribunali per seguire le udienze. Per venire incontro a questa esigenza, gli operatori presenti nel gruppo di lavoro hanno formulato tre soluzioni:

- Possibilità di svolgere le udienze da remoto presso postazioni appositamente allestite presso l'UdP;
- Possibilità per il giudice tutelare di tenere le udienze presso i locali dell'UdP;
- Realizzare udienze in videochiamata con l'assistenza del personale dell'UdP presso l'abitazione del beneficiario.



Restituzione in assemblea plenaria

Al termine dei lavori di gruppo, gli operatori degli Uffici di Prossimità, assieme agli esperti tecnico-giuridici, hanno presentato i risultati delle loro discussioni nell'assemblea plenaria: erano quindi presenti tutti gli addetti degli UdP partecipanti al laboratorio, a cui si sono aggiunti i referenti istituzionali di progetto di Ministero e Regione Piemonte e, da remoto, hanno partecipato anche:

- Silvia Casarino per la Corte d'Appello di Torino;
- Marilena Rizzo e Susanna Martini per il Tribunale di Firenze;
- Arianna Orliani, per il Tribunale di Pisa
- Norma Calvone per l'UdP dell'Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia.

Ciascun gruppo ha individuato un referente che, assieme al proprio facilitatore, ha riassunto i lavori, descrivendo sia il problema approfondito, sia le proposte di soluzione. Il precedente capitolo ha trattato e illustra i dettagli delle singole proposte dei gruppi. Per questa ragione, in questa sede ci si concentrerà maggiormente sugli aspetti di dibattito e confronto, a complemento di quanto già illustrato.

All'apertura dei lavori, il presidente della Corte d'Appello di Torino ha desiderato portare i suoi saluti ringraziando tutto il gruppo di lavoro presente in sala e online, e ha voluto sottolineare l'importanza del ruolo dell'Ufficio Distrettuale nel supportare il servizio degli UdP, augurandosi che, in futuro, altri Uffici di Prossimità possano sorgere in tutto il Piemonte.

Per il **primo gruppo** sul monitoraggio sono intervenuti Giorgia Neri dell'UdP di Susa e il facilitatore Riccardo Crosara: si è inquadrato il problema, ossia l'assenza di un gestionale unico, si è successivamente sviluppato il tema evidenziando quali fossero state le soluzioni proposte da ciascun Ufficio, quando e chi fosse coinvolto da questa complicazione ed è stata formulata una bozza di soluzione sia per il breve termine sia nel lungo periodo.

Presentati i lavori del primo gruppo, il dott. Francesco Cottone è intervenuto sostenendo la necessità che vada conservato ciò che è strettamente necessario alla conduzione e allo svolgimento della pratica. Ha evidenziato infatti che non deve essere l'UdP a farsi carico della conservazione dei documenti e che vi sono delle differenze tra l'UdP e l'Ufficio Giudiziario vero e proprio. Occorre, secondo Cottone, fare attenzione a non creare delle banche dati "parallele" agli UU.GG. e che possano contenere dati sensibili: l'UdP in sostanza non deve essere l'archivio del cittadino nei confronti della giurisdizione, ma un centro di servizi che restituisce un servizio fine a se stesso.

La Presidente del Tribunale di Firenze Marilena Rizzo, collegata da remoto, si è mostrata cauta sull'opportunità di creare una piattaforma digitale gestionale per contenere i dati delle pratiche e dei cittadini: ha segnalato come la memorizzazione di alcune informazioni, se non gestite correttamente, può portare ad eventuali violazioni della privacy.

Per il **secondo gruppo** hanno preso la parola Giuditta Riccardi di Regione Liguria e la facilitatrice Francesca Ravaoli. Il tema dei lavori è stato immaginare una comunicazione efficace non solo tra l'Ufficio di Prossimità e l'utenza, ma anche tra l'Ufficio di Prossimità e il territorio nel quale è inserito. Il gruppo ha così chiarito la definizione di UdP e il servizio che eroga, analizzato i vari attori coinvolti nei processi e come questi possono agganciare l'utenza, e l'approccio che deve tenere l'operatore nei riguardi del cittadino che si rivolge allo sportello. Il dottor Cottone ha elogiato i lavori del gruppo, sottolineando come proprio la rete dei comuni sia importante per garantire un servizio di qualità.

Su questo tema in particolare il dott. Cottone ha sottolineato la strategicità del raccordo informativo a livello interno ed esterno, valutando le proposte avanzate come utili e necessarie da sviluppare in modo sistematico e diffuso in ciascun contesto.

Il **terzo gruppo** ha analizzato il rapporto che gli Uffici di Prossimità intrattengono con i rispettivi tribunali di riferimento, individuando alcune aree su cui occorrerebbe registrare la collaborazione attualmente vigente. Sono intervenuti Lauretta Vigna dell'UdP di Susa e il facilitatore Simone Rossi. La presentazione ha avviato un dibattito su più tematiche tra cui:

- Il coordinamento tra UdP e tribunali;
- La necessità di formare il personale delle cancellerie per favorire una maggiore collaborazione nei processi;
- Incoraggiare una comunicazione multi-piattaforma;
- Il rilascio delle copie conformi.

Sul tema del coordinamento tra UdP e Tribunali, il presidente della corte d'appello di Torino ha sostenuto la necessità che si effettuino, almeno una volta all'anno, riunioni di circondario tra UdP e tribunali, in un'ottica di condivisione delle esperienze.

La dirigente amministrativa della corte d'appello di Torino, dott.ssa De Meo, intervenendo sul tema della percezione delle cancellerie nei confronti degli Uffici di Prossimità, ha sottolineato l'importanza di lavorare sul personale amministrativo per sensibilizzarli sulle funzioni dell'UdP: non sempre, infatti, è stato inteso in modo chiaro ed esaustivo il ruolo di questa nuova forma organizzativa, tanto da arrivare talvolta a percepire gli UdP, quasi come un aggravio di lavoro. Servono quindi, su questo punto, formazione e la definizione di prassi di lavoro concordate a monte, creando, ad esempio, specifici canali preferenziali per l'accesso agli sportelli. Al tempo stesso, sottolinea, nei tribunali più piccoli potrebbero presentarsi difficoltà: su tutte, la difficoltà di individuare interlocutori disponibili a gestire le relazioni con gli UdP. Ad ogni modo, si è detta fiduciosa rispetto all'efficacia dell'individuazione di "regole del gioco" per risolvere a monte gran parte delle difficoltà.

La dott.ssa Susanna Martini, collegata da remoto per il tribunale di Firenze, ha evidenziato la grande sinergia che si è creata con gli UdP della Toscana, specificando che esiste un livello di comunicazione multi-piattaforma e che arriva anche a mezzi più informali come WhatsApp. Ha quindi auspicato che i rapporti di collaborazione tra i vari addetti degli Uffici di Prossimità e delle cancellerie possano consolidarsi sempre di più, permettendo agli operatori di scambiarsi informazioni in modo rapido a vantaggio anche dell'utenza.

Il dott. Cottone ha espresso un parere circa la questione delle copie conformi. Ha ricordato come sia possibile scaricare il duplicato informatico, il quale, dal punto di vista normativo, è da considerarsi un originale a tutti gli effetti, anche se in formato elettronico, sottolineando come il suo download sia un'operazione esente da imposta o tassa. Si è altresì augurato che questa tipologia di copia possa anche essere impiegata nei confronti degli istituti di credito, senza la necessità di autenticazioni del cartaceo. Ha infine escluso la possibilità di effettuare scansioni digitali di copie autentiche cartacee: non avrebbero infatti alcun valore legale.

La Presidente del Tribunale di Firenze, dott.ssa Rizzo, ha chiesto inoltre delucidazioni circa la regola secondo la quale debba essere predisposta una risorsa di categoria D tra gli addetti degli Uffici di Prossimità, sottolineando come il problema si ponga in maniera piuttosto evidente. Infatti, ha annotato la Presidente, nei bandi della manifestazione di interesse non è indicato il tipo di qualifica delle persone necessarie a svolgere le mansioni dell'UdP e in essi viene semplicemente affermato che siano necessarie risorse di

pertinenza del comune. Ha chiesto pertanto un'indicazione uniforme su questo aspetto, precisando che sia opportuno esplicitare quali potrebbero essere le figure che dovrebbero rispondere di eventuali problematiche del funzionamento del servizio.

Il dott. Cottone ha risposto che le qualifiche professionali hanno rilevanza non tanto per la quotidianità operativa dell'Ufficio, quanto per la specifica attività di certificazione delle copie cartacee. Ha sottolineato come il profilo professionale *minimo* non sia un vincolo di progetto (profili C o D), ma piuttosto una sorta di linea guida, mancandone alla base una necessità strutturale: l'UdP, infatti, non è un ufficio anagrafe a cui serve, per definizione, un ufficiale di stato civile. Nelle loro attività quotidiane, tanti Uffici oggi già operano a prescindere dalla presenza di qualifiche D in qualità di *operatori*. È altrettanto evidente che in questi casi gli Uffici avranno individuato modalità alternative all'autenticazione delle copie cartacee, coinvolgendo il responsabile del servizio, un dirigente di area o il segretario comunale, o alternativamente dando indicazione ai cittadini su come ritirare le copie direttamente in tribunale.

Non esiste quindi un limite progettuale secondo il dott. Cottone, ma occorre piuttosto verificare la preparazione rispetto alle tipologie di servizi che l'UdP vuole trattare e ha chiesto alla Presidente di inoltrargli apposito quesito formale in modo da poter dare in seguito una risposta scritta.

Alla chiusura dei lavori, Regione Piemonte, nelle persone di Erminia Garofalo e Paola Blengini e il Ministero della Giustizia, nelle persone di Francesco Cottone e di Paola Giannarelli, hanno desiderato ringraziare i partecipanti per il lavoro svolto, giudicando i risultati prodotti come utili a fare il punto su una serie di aspetti fondamentali per la quotidianità lavorativa degli Uffici.

Quanto emerso dalla due giorni servirà, infine, per consolidare e perfezionare il modello organizzativo degli Uffici di Prossimità, a beneficio non solo dei singoli partecipanti presenti al laboratorio, ma di tutte le realtà della giustizia di prossimità che sono presenti e che si diffonderanno progressivamente nel tempo su scala nazionale.

Preso atto degli esiti dei lavori e dei contributi raccolti a favore di un modello nazionale di Ufficio di Prossimità, nato anche grazie alle esperienze dei territori, il Presidente della Corte d'Appello ringrazia i presenti per la partecipazione e chiude ufficialmente l'incontro.