

Standard di qualità e piano della performance ex decreti legislativi 198/09 e 150/09
A cura dottor Caglioti Gaetano Walter
Dirigente tribunale di Vibo Valentia

Il tribunale di Vibo Valentia esercita la giurisdizione nell'intera provincia vibonese (per un totale, capoluogo compreso, di 47 comuni) con esclusione dei comuni di Filadelfia, Francavilla Angitola e Polia ricadenti nella circoscrizione del Tribunale di Lamezia Terme.

Risulta costituito da una sede Centrale , in corso Umberto I, in cui sono ubicati tutti gli Uffici e le Cancellerie con esclusione della sezione lavoro e previdenza ubicata presso i locali siti in via Lacquari dove, a far data del 18 novembre 2010 è in utilizzo l'aula penale per la trattazione dei processi collegiali e di DDA, e dalla sezione distaccata di Tropea (competente per i comuni ricadenti nelle ex preture mandamentali di Tropea e Nicotera)

Il tribunale ha inoltre la sorveglianza (nella persona del Presidente del Tribunale su delega del CSM) ex art. 16 21 novembre 1991 n 374 sugli 8 (otto) Uffici dei giudici di pace del circondario (Arena, Mileto, Nicotera,Pizzo,Serra S. Bruno, Soriano Calabro,Tropea, Vibo Valentia)

ORGANICO PERSONALE AMMINISTRATIVO :

SEDE CENTRALE

qualifiche	Pianta organica	Personale in servizio	Differenza
Direttori amministrativi	4	5	+ 1
Funzionari giudiziari	12	10	- 2
Cancellieri	9	9	0
Assistenti Giudiziari	9	9	0
Operatori Giudiziari	7	6	- 1
Centralinista	0	1	+1
Conducenti automezzi	8	7	-1
Ausiliari	6	5	-1
TOTALI	55	52	- 3

SEZIONE DISTACCATA DI TROPEA

qualifiche	Pianta organica	Personale in servizio	Differenza
Direttori amministrativi	0	1	+ 1
Funzionari giudiziari	2	1	- 1
Cancellieri	1	0	- 1
Assistenti Giudiziari	1	0	-1
Operatori Giudiziari	1	0	- 1
Ausiliari	2	2	-1
TOTALI	7	4	- 3

Molte criticità relative al personale risultano di difficile soluzione stante la più volte segnalata inadeguatezza della dotazione organica in alcune figure di non secondaria importanza non solo al supporto all'attività ai magistrati ma anche e soprattutto per fronteggiare le sempre maggiori specifiche attività richieste all'ufficio.

Si pensi alla inadeguatezza numerica di personale nella qualifica di Cancelliere e/o Assistente Giudiziario e/o operatore Giudiziario , o alla mancanza di qualifiche specialistiche quali contabili e informatici.

ORGANICO DEI MAGISTRATI (nei confronti dei quali lo scrivente Dirigente non ha nessun potere di controllo pur essendo condizionanti relativamente alla performance dell'Ufficio e di conseguenza del personale Amministrativo)

Qualifiche	Pianta Organica	Personale in servizio	Differenza
Presidente di Tribunale	1	1	0
Presidente di Sezione	1	1	0
Magistrati	17	13	- 4
TOTALE	19	15	- 4

Prestano inoltre servizio n 9 (NOVE) GOT (Giudici Onorari Tribunale)

ATTIVITA' RIFERITA ALL'ANNO 2009 (l'attività viene riferita all'anno 2009 essendo il 2010 in corso)

Settore Civile								
movimento degli affari (comprese le sezioni distaccate)	Pendenti inizio anno		Pervenuti		Definiti		Pendenti fine anno	
	▪ Contenzioso	7964	▪ Contenzioso	3386	▪ Contenzioso	2003	▪ Contenzioso	9347
	▪ Lavoro	8810	▪ Lavoro	2426	▪ Lavoro	2124	▪ Lavoro	9112
	▪ Volontaria	375	▪ Volontaria	892	▪ Volontaria	838	▪ Volontaria	429
	▪ Esecuzioni e fallimentare	1880	▪ Esecuzioni e fallimentare	1190	▪ Esecuzioni e fallimentare	976	▪ Esecuzioni e Fallimentare	2094
Totale	19029	Totale	7894	Totale	5941	Totale	20982	
Settore Penale								
movimento degli affari (comprese le sezioni distaccate)	Pendenti inizio anno		Pervenuti		Definiti		Pendenti fine anno	
	▪ GIP/GUP	28534	▪ GIP/GUP	7307	▪ GIP/GUP	11252	▪ GIP/GUP	24579
	▪ Dibattimento	2191	▪ Dibattimento	691	▪ Dibattimento	1456	▪ Dibattimento	1426
	▪ Schede casellario	4	▪ Schede casellario	355	▪ Schede casellario	358	▪ Schede casellario	1
	▪ Fogli complementari	4	▪ Fogli complementari	208	▪ Fogli complementari	212	▪ Fogli complementari	==

Udienze	Tempo assistenza udienze:	
	▪ nr.121 udienze penali (Gip/Gup) tempo medio 6 ore	
	▪ nr. 349 udienze penali (dibattimento) tempo medio 6 ore	
	▪ nr. 532 udienze civili e loro tempo medio 4 ore	

In relazione alle udienze nell'anno 2010 vi è stato un sensibile aumento relativamente all'orario di trattazione superandosi le 6 ore di media

ALTRE ATTIVITA' D'UFFICIO

- a) Numero ore settimanali di apertura al pubblico **30**
- b) Tempo medio tra impugnazione e trasmissione degli atti all'Ufficio del giudice dell'impugnazione (indicato in giorni)
Settore civile: tempo medio e nr impugnazioni **30 g / 65**
Settore penale: tempo medio e nr impugnazioni **28 g / 437**

- c) Tempo medio tra passaggio in giudicato ed invio dell'estratto esecutivo al Pubblico Ministero (indicato in giorni). **20**
- d) Tempo medio tra deposito sentenza e pubblicazione della stessa (indicato in giorni)
Settore civile: tempo medio e nr sentenze **5 g / 2717**
Settore penale: tempo medio e nr sentenze **116/ 5 g**
- e) Numero sentenze penali e nr decreti dei quali è stata sancita l'irrevocabilità **616 /676**
- f) Numero mandati di pagamento emessi **678**
- g) Tempo medio tra passaggio in giudicato ed avvio delle procedure di recupero crediti (indicato in giorni) **22**
- h) Numero delle partite iscritte e numero di quelle inviate al concessionario 355 / **638**
- i) Tempo medio per l'esecuzione di provvedimenti relativi ad oggetti Sequestrati:
restituzione: tempo medio e nr restituzioni **22 g / 2**
vendita: tempo medio e nr vendite **nessuna vendita**
distruzione: tempo medio e nr distruzioni **20 g / 427**
- j) Nr giorni dedicati alle attività elettorali **28**
- k) Budget complessivo per capitolo di bilancio (somme disponibili) **15.200 €cap 1451/22**

Vengono inoltre, nello specifico, garantiti i servizi in materia di:

- Elettorale (integrazione a Commissioni, ricezione plichi ecc.)
- Successioni (rinunce e accettazioni con beneficio di inventario)
- Atti notori
- Asseverazioni perizie
- Apposizioni sigilli
- Autenticazioni firme elettorali e referendaria
- Certificazioni in materia fallimentare e godimento diritti civili
- Gestione beni di proprietà dello Stato in uso all'Ufficio
- Statistica
- attestazione e controllo ex art. 157 DPR 30 maggio 202 n115
- Attività contabile relativa alle liquidazioni indennità Giudici Onorari
- Attività contabile relative alla liquidazione Periti, Testimoni e Avvocati
- Attività in materia elettorale relativa alle rappresentanze R.S.U. e alla Cassa Cancellieri

L'Ufficio dal mese di ottobre 2010 , a seguito delle modifiche operate dal CCNL Integrativo del 29 luglio 2010 e stante la carenza di personale nell'Ufficio NEP garantisce con proprio personale il servizio di chiamata alle udienze penali monocratiche e collegiali.

Individuazione dei servizi erogati:

L' art. 4 R.D. 30.1.1941 n 12 sull' Ordinamento giudiziario nell'enunciare l'appartenenza del personale di cancelleria all'ordinamento giudiziario ne sottolineava il profondo collegamento organico con *l'amministrazione della giustizia*.

Nel concetto di *amministrazione della giustizia* non rientrano solo le attribuzioni proprie della funzione giurisdizionale ma anche tutte quelle attività di *natura amministrativa* non sempre logicamente o funzionalmente connesse all'esercizio della funzione propria dei magistrati.

Riguardo alle funzioni,diversi autori, distinguono in linea generale le funzioni del personale degli uffici di cancelleria e segreterie giudiziarie in:

giurisdizionali, che sono quelle che svolgono una funzione integrativa della giurisdizione nei suoi tre aspetti della:

- ✓ documentazione (funzioni analoghe a quelle del notaio e come questo conferisce all'atto la fede pubblica),
- ✓ assistenza (partecipa alla formazione dell'atto)
- ✓ autenticazione (rispetto agli atti del Giudice egli imprime il sigillo della ufficialità e della legalità, che sottrae il provvedimento alla disponibilità dello stesso giudice)

non giurisdizionali o amministrative

- ✓ quali la partecipazione quale componente o segretario a commissioni centrali o periferiche operanti in seno all'amministrazione della giustizia
- ✓ l'espletamento di incarichi ispettivi,
- ✓ legalizzazione delle firme,
- ✓ atti notori
- ✓ rilascio copie e certificazioni
- ✓ in materia successoria (ricevimento rinuncia o accettazione con beneficio inventario)
- ✓ materia elettorale (autenticazione firme)
- ✓ materia referendaria (autenticazione firme)
- ✓ legalizzazione perizie
- ✓ ecc...

criteri di misurazione performance

Appare sin troppo evidente come nel comune concetto di “prodotto giustizia”, che in sintesi è quello che principalmente interessa il cittadino, i servizi erogati dal tribunale essendo in misura sensibile destinato al supporto all'attività giurisdizionale non possono non tenere conto dall'attività posta in essere dai magistrati.

Tutti i servizi, di massima, sono organizzati e finalizzati, e quindi condizionati, alle funzioni giurisdizionali

Precipuo compito di un ufficio giudiziario è il raggiungimento dei fini istituzionali che si risolvono in un “prodotto” finale che appare quantificare con il solito metro della quantità e/o del numero.

Il ciclo di gestione della performance, comprendente la definizione e misurazione delle attività (controllo di gestione) e degli standard qualitativi della prestazione, non può quindi, riguardo lo scrivente Ufficio, prescindere dalla “tipicità del prodotto giustizia”

Non si può quindi condizionare, e misurare, la performance riducendola alla mera quantità numerica di atti prodotti.

Ad esempio non si potrebbe prevedere per l'anno 2011 quale raggiungimento degli standard prefissati la pubblicazione di 100 sentenze se poi materialmente le 100 sentenze non vengono depositate in cancelleria dai magistrati.

O, in tema di attività svincolate dal lavoro dei magistrati, non si può prevedere il rilascio di un certo e specifico (esecutive o semplicemente conformi) numero di copie se non vi è da parte dell'utenza specifica richiesta in materia e/o provvedere ad un certo numero di atti notori o rinuncia all'eredità se non vi è anche in tale caso richiesta espressa da parte dell'utenza.

Né la performance e il risultato della stessa potrebbe trovare una se pur approssimata “misurazione” nel minore o maggiore tempo nell'espletamento di una determinata attività in considerazione dei molteplici elementi che ne condizionano l'espletamento.

Come si possa dire ad esempio quale è il tempo che appaia congruo all'iscrizione di una causa a ruolo, o pubblicare una sentenza, o emettere un mandato di pagamento.

Senza dimenticare che per la maggior parte degli atti il tempo di esecuzione è specificatamente previsto dalla legge (esempio: rilascio copie urgenti e non, pubblicazione delle sentenze, comunicazioni provvedimenti emessi fuori udienza, trasmissione repertorio visto, trasmissioni atti al registro ecc).

Le attività degli uffici giudiziari quindi sono fortemente condizionate sia dalle attività da parte di soggetti “terzi” sia da elementi che sfuggono al controllo da parte dei singoli operatori,

Ci troviamo “nel servizio giustizia” o meglio nel “ servizio giornalmente reso da un ufficio giudiziario” in presenza di “qualità non empiricamente rilevabili”

Con il termine performance si fa riferimento alla definizione degli indicatori attraverso i quali è possibile misurare se il sistema è in grado o meno di raggiungere l’obiettivo per il quale è stato creato (cfr P.Testa e P.Terranova in “la gestione per competenze nelle Amministrazioni pubbliche – Rubbettino Editore).

È necessario quindi avvalersi, per ogni settore di attività, di uno specifico sistema di misurazione delle prestazioni individuali ed organizzative

In considerazione di quanto sopra ed in mancanza di un modello esemplificativo del servizio messo a disposizione da parte del ministero l’unico elemento che possa dare la possibilità di una misurazione e valutazione della performance dell’ufficio è, a parere dello scrivente, il riferimento alla percentuale di attività prestata dall’ufficio in relazione ad un determinato dato numerico variabile..

Ad esempio l’80% di pubblicazione delle sentenze depositate nel singolo atto, il 100% del rilascio copie richieste dalle parti ecc.

qualità del servizio

Nella definizione, vedasi pagina 3 Delibera n 88/2010 data dalla Commissione per la Valutazione, la Trasparenza e l’Integrità delle amministrazioni pubbliche una organizzazione eroga servizi di qualità “quando si danno una risposta pronta ,coerente ed esauriente alle richieste potenziali degli utenti e minimizza il disturbo , il numero dei passaggi necessari, i disagi o gli imprevisti provocati da disservizio”

Ora se è possibile limitare al massimo i disservizi, la maggior parte dei casi dovuti alla carenza di personale, difficile, se non impossibile, appare intervenire sul numero dei passaggi di fatto sottratti alla competenza dell’operatore amministrativo.

Come visto se, appare difficoltoso, stabilire quantitativamente il servizio altrettanto lo è il determinarne la qualità.

Non si può infatti condizionare e misurare la performance riducendola alla mera qualità degli atti (servizi)prodotti, qualità intesa nell’eccezione comune del termine.

Come si potrebbe misurare la qualità dei molteplici e quotidiani atti che si producono nelle cancellerie se essa non venisse rapportata e determinata nel grado di coinvolgimento dell’utenza, nella maggiore informazione fornita alla stesa e non da ultimo nella trasparenza degli atti.

Pertanto alla “qualità” servizio del tribunale concorrono: informazione, partecipazione, trasparenza secondo lo schema:

Qualità del servizio = informazione+partecipazione+trasparenza

Un primo tentativo di miglioramento del servizio(= qualità dello stesso) si ha coinvolgendo nelle scelte l’utenza (ossia gli appartenenti al Foro=avvocati) nelle scelte che possano condizionare il servizio giustizia.

Nel tribunale di Vibo Valentia sin dall’anno 2008 è istituito un comitato composto dalla presidenza e Dirigenza dell’ufficio e dai rappresentanti Ordine Forense locale il quale periodicamente organizza degli incontri,allargato, secondo i casi, alle rappresentanze sindacali e/o rappresentanze enti locali(comune e provincia), al fine di concordare modalità funzionali e

ricercare soluzioni condivise alle problematiche relative ai servizi (si pensi all'orario di apertura al pubblico)

I sopra indicati incontri si affiancano e non sostituiscono quanto previsto dall'articolo 15 decreto legislativo 28 luglio 1989 n 273

Inoltre in tema di qualità del servizio si trova una ulteriore "misurazione" nella maggior informazione resa all'utente e nella predisposizione di strumenti che, nell'ambito dei tempi previsti dalla legge, ne riducano i tempi .

Nel tribunale di Vibo Valentia è in funzione dal 2008 il servizio di polis web che permette l'accesso alle informazioni da parte dei legali senza la necessità, da parte degli stessi di recarsi nelle cancellerie per acquisire informazioni sullo stato dei procedimenti.

E' attivo dall'anno 2009 il sito web www.tribunalevibovalentia.it fonte di informazione, aggiornata mensilmente, per la generalità dell'utenza

Sono predisposti dal 2008 all'ingresso del Tribunale sia sede centrale di corso Umberto I, sia nella sede di via Lacquari sia nella Sezione distaccata di Tropea monitor per le informazioni quotidiane relative alle udienze .

E' in atto un protocollo con la società Ediservice che permette di partecipare online alle aste per l'acquisto di beni mobili nei pignoramenti mobiliari e nei fallimenti.

Con ordine di servizio a firma del Presidente e dello scrivente dirigente si sono disposte le comunicazioni via mail e/o fax ai consulenti tecnici d'ufficio.

E' in atto un protocollo d'intesa con il locale Ordine Forense per la trasmissione degli atti per posta elettronica.

Infine, altra, condizione di qualità del servizio è la trasparenza che nell'attività ordinaria è ancorata al principio di legittimità degli stessi, secondo le norme codicistiche e di rito, e che nella gestione degli strumenti economici assegnati all'ufficio può essere individuata nella gestione oculata delle somme assegnate.

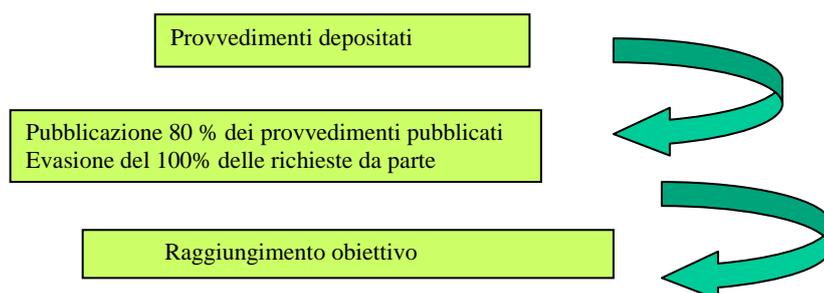
Gestione volta a ridurre i costi e ad impedire le spese superflue e comunque non indispensabili ed al ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione che ha permetta all'ufficio di soddisfare le esigenze giornaliere di materiale di consumo, assicurare al meglio i servizi e mantenere scorte, di materiale, tali da garantire la continuità funzionale degli uffici, nonostante le notevoli e progressive decurtazioni nelle assegnazioni.

CONCLUSIONI INDICATORI STANDARD QUALITA' E PERSORMANCE UFFICIO

Premesso quanto sopra il raggiungimento degli obiettivi per il 2011 da parte delle singole Cancellerie, e del personale amministrativo in servizio, sarà dato dalla lavorazione di almeno l'80% degli atti depositati dai magistrati e dall'evasione del 100% delle richieste dell'utenza privata nel rispetto dei termini di legge.

Per il personale in servizio nella segreteria amministrativa dalla completa archiviazione della corrispondenza in entrata e sistemazione anno corrente documentazione relativa al personale sia di magistratura che amministrativo.

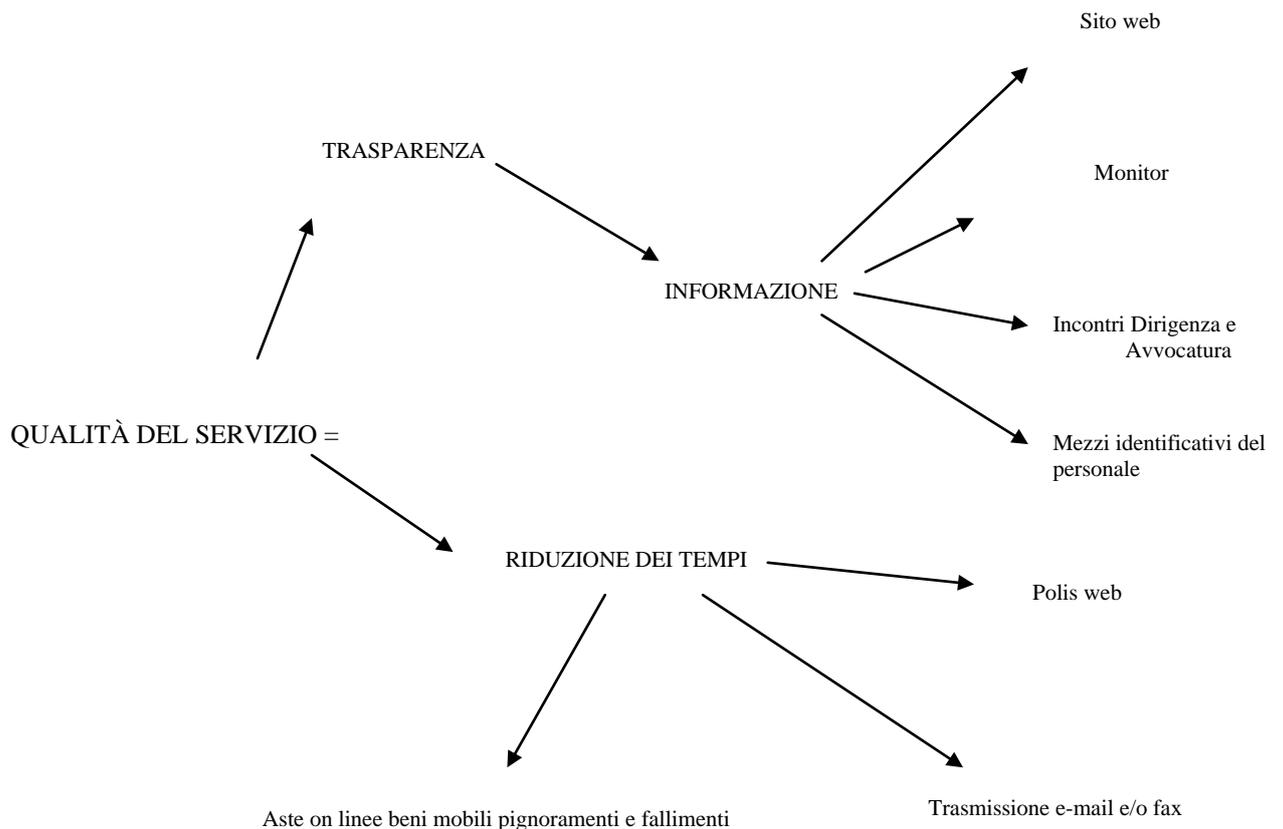
Il raggiungimento degli obiettivi si avrà quindi secondo il seguente schema



La qualità del servizio reso al pubblico sarà data dalla cura e gestione delle informazioni fornite sia attraverso il sito web del tribunale sia attraverso i monitor installati nel tribunale, nonché dall'acceleramento dei tempi attraverso le comunicazioni via mail o fax, la partecipazione aste online e gli incontri del comitato composto dalla presidenza e Dirigenza dell'ufficio e dai rappresentanti Ordine Forense locale , allargato, in caso necessario, alle rappresentanze sindacali e/o rappresentanze enti locali(comune e provincia) al fine di concordare modalità funzionali e ricercare soluzioni condivise alle problematiche relative ai servizi

La valutazione della performance del personale in servizio ai sensi e per gli effetti di cui al decreto legislativo 27 ottobre 2009 n 150 si effettuerà in occasione delle attribuzioni indennità accessorie

La “qualità” servizio del tribunale sarà garantito secondo il seguente schema:



Vibo Valentia 3 dicembre 2010

Il Dirigente
(dottor Caglioti Gaetano Walter)