



Comunicato stampa

23 maggio 2012

Viaggio nei tribunali italiani: com'è il servizio giustizia a Modena?
Presentata la prima Valutazione civica sui tribunali civili promossa da Cittadinanzattiva

Entrando in un tribunale italiano, di quali servizi i cittadini avrebbero bisogno e cosa trovano nella realtà? A **Modena**, la sezione civile del tribunale eccelle per l'attenzione prestata ai cittadini, si distingue in positivo sia per l'accessibilità che per modalità e strumenti con i quali informa e comunica, pecca nella messa in pratica di processi di miglioramento della qualità del servizio.

Da **Trieste** ad **Enna**, passando per **Alessandria**, **Milano**, **Modena**, **Cagliari**, **Napoli**, **Taranto** e **Lamezia Terme**, i luoghi della giustizia sono finiti sotto la lente dei cittadini, grazie al viaggio fatto da Cittadinanzattiva in nove tribunali per valutarne, da un punto di vista civico, aspetti quali l'informazione e la comunicazione; l'accesso, il rispetto, la qualità e la partecipazione.

On line su www.cittadinanzattiva.it il **I Rapporto sulla Valutazione civica dei tribunali civili**, presentato in data odierna a Roma da Cittadinanzattiva presso la Sala Stampa del Senato.

Città che vai, tribunale che trovi: Lamezia Terme giù nella classifica dei tribunali esaminati (con un punteggio pari 31 su un indice di 100), segue Enna (37), Napoli (45), Taranto a pari merito con Milano (53), un solo gradino più su Trieste e Alessandria (54), Modena (59) e Cagliari (63).

Nel dettaglio, la situazione riscontrata presso il Tribunale di Modena:

Informazione e comunicazione: A Modena, il Tribunale manca di un vero e proprio URP, alle cui funzioni cerca di sopperire un ufficio informazioni. In positivo, cartellonistica e sito internet rispondono alle esigenze di pubblico e professionisti, meno la segnaletica per districarsi tra i vari uffici.

In attesa di un URP, la comunicazione potrebbe facilmente migliorare dotando il Tribunale di una linea telefonica, meglio se con canali differenti per cittadini e avvocati, di un terminale e depliant per le informazioni. Inoltre, il personale che lavora a contatto col pubblico dovrebbe essere dotato di cartellino di riconoscimento.

Accesso alla struttura: Il Tribunale è raggiungibile con i mezzi pubblici, mentre chi si sposta con l'auto non trova un parcheggio dedicato. Giorni e ora di apertura dell'ufficio informazioni sono comunicati al pubblico e, soprattutto, rispettati.

L'accesso agli sportelli è regolamentato da un sistema di controllo delle file. L'attesa non supera i 30 minuti, mentre il rilascio di documenti avviene entro 10 giorni, e si viene avvisati di quanto costa il servizio sia con affissioni che direttamente allo sportello.

Utilità non di poco conto, i locali ospitano fotocopiatrici funzionanti accessibili al pubblico e – archivio a parte – non presentano barriere architettoniche.

Per migliorare ulteriormente l'accessibilità, si potrebbe prevedere un sistema di verifica interna sul rispetto dei tempi di richiesta dei documenti.

Rispetto: Le convocazioni per le parti in causa e per i testimoni risultano adeguate (sono cioè indicati tutti gli aspetti logistici) così come eventuali rinvii delle udienze vengono registrati da un sistema informatizzato e comunicati in anticipo ad avvocati e testimoni. Non esiste una vera sala d'attesa, anche se esiste un sistema di convocazione in aula e i testimoni, in attesa di essere ascoltati, godono di un posto riservato.

Apprezzata la presenza di ATM e di macchine erogatrici di bevande e prodotti alimentari, manca la possibilità di acquistare i valori bollati.

È presente il personale addetto al servizio d'ordine, mancano invece per gli stranieri sia il servizio di interpretariato che quello di mediazione culturale.

Qualità e processi di miglioramento: Il Tribunale pubblica un rendiconto annuale delle proprie attività, il Bilancio Sociale e la Carta dei Servizi, redatta però senza il coinvolgimento degli stakeholder.

In positivo, si adottano strumenti di programmazione e controllo delle attività e si analizzano le procedure per migliorare l'organizzazione e l'efficienza dei servizi.

In negativo, manca un'analisi dei reclami ricevuti dall'ufficio informazioni come pure un'indagine interna per la rilevazione dei tempi d'attesa medi per udienza.

Nota metodologica: La I Valutazione civica di 9 Tribunali civili costituisce una novità nel contesto nazionale ed è il frutto di un progetto sperimentale condotto da Giustizia per i diritti con l'apporto della Agenzia per la valutazione civica di Cittadinanzattiva, in collaborazione con l'Associazione nazionale magistrati (ANM) e l'Associazione Dirigenti della Giustizia. Per la prima volta i cittadini, adeguatamente formati, sono entrati nei Tribunali civili, per valutare la qualità del servizio reso, attraverso interviste ai dirigenti e osservazione diretta su ben 59 indicatori fra i quali ad esempio: presenza o meno di Urp e sito web del tribunale; cartellonistica e segnaletica informativa; informazione sui tempi di attesa; accessibilità locali; modalità di comunicazione del rinvio delle udienze; presenza di servizi di mediazione culturale; analisi dei reclami e provvedimenti seguiti agli stessi; rendiconto annuale delle attività e dei risultati; forme di consultazione e partecipazione delle organizzazioni civiche.

Cittadinanzattiva onlus – Ufficio stampa - 06.36718.302 - .408 - .351

Alessandro Cossu (348.3347608), Aurora Avenoso (348.3347603), Mariano Votta (339.89.27455)

stampa@cittadinanzattiva.it www.cittadinanzattiva.it