



Comunicato stampa

23 maggio 2012

**Viaggio nei tribunali italiani: com'è il servizio giustizia ad Alessandria?**  
**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? Ad **Alessandria**, la sezione civile e quella amministrativa del tribunale si distinguono in positivo per l'attenzione prestata ai cittadini, da migliorare l'accessibilità alle strutture.

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](http://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 Alessandria:

**Informazione e comunicazione:** Ad Alessandria, all'assenza di un vero e proprio URP, il Tribunale cerca di sopperire con ufficio informazioni, linea telefonica e sito web. Efficace la segnaletica per districarsi tra i vari uffici, così come il fatto che il personale a contatto col pubblico sia dotato di cartellino di riconoscimento.

In attesa di un URP, la comunicazione potrebbe facilmente migliorare potenziando i contenuti del sito e dotando il Tribunale di un terminale e depliant per le informazioni.

**Accesso alla struttura:** Il Tribunale è raggiungibile con i mezzi pubblici, mentre chi si sposta con l'auto non trova un parcheggio dedicato. I locali non presentano barriere architettoniche se non in prossimità delle fotocopiatrici a disposizione del pubblico, utili anche se insufficienti.

Giorni e ora di apertura dell'ufficio informazioni sono rispettati e l'accesso agli sportelli è rapido.

Il rilascio di documenti avviene entro 10 giorni, e si viene avvisati di quanto costa il servizio sia con affissioni che direttamente allo sportello. Inoltre, si attuano verifiche interne sul rispetto dei tempi di consegna dei documenti.

Per migliorare ulteriormente l'accessibilità, si potrebbe prevedere un sistema di controllo delle file agli sportelli.

**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.

Esiste una sala d'attesa, mentre manca un sistema di convocazione in aula e un posto riservato ai testimoni in attesa di essere ascoltati.

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

In negativo, si segnala l'assenza di ATM e di macchine erogatrici di bevande e prodotti alimentari; manca inoltre la possibilità di acquistare valori bollati senza dover uscire dal Tribunale.

**Qualità e processi di miglioramento:**

Il Tribunale pubblica un rendiconto annuale delle proprie attività, mentre manca di una Carta dei Servizi oltre che di un Bilancio Sociale.

Si segnala l'adozione di strumenti di programmazione e controllo delle attività e si analizzano sia le procedure per migliorare organizzazione e efficienza dei servizi, che i reclami ricevuti dall'ufficio informazioni.

È stata avviata l'informatizzazione degli uffici, mentre andrebbe realizzata 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](mailto:stampa@cittadinanzattiva.it) [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)