



Comunicato stampa

23 maggio 2012

Viaggio nei tribunali italiani: com'è il servizio giustizia a Lamezia Terme?
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 **Lamezia**, la sezione civile del tribunale presenta gravi lacune in tema di attenzione prestata ai cittadini, accessibilità alle strutture e informazione.

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 la sezione civile del Tribunale di Lamezia Terme:

Informazione e comunicazione: A Lamezia, poco o nulla si fa su questo fronte: non solo manca l'URP – situazione comune ai Tribunali italiani – ma anche un semplice ufficio informazioni dotato di linea telefonica. Carente anche cartellonistica e segnaletica per districarsi tra i vari uffici. Incoraggiante il fatto che da poco è on line il sito web del Tribunale.

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 non è direttamente raggiungibile con i mezzi pubblici, né chi si sposta con l'auto trova un parcheggio dedicato.

L'accesso agli sportelli è rapido anche se non è regolamentato da un sistema di controllo delle file. I locali ospitano, anche se in numero insufficiente, delle fotocopiatrici funzionanti accessibili al pubblico e – archivio a parte – non presentano barriere architettoniche.

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

Rispetto: Non sempre le convocazioni di testimoni e parti in causa sono completate dai necessari riferimenti logistici. In positivo, eventuali rinvii delle udienze vengono registrati da un sistema informatizzato e comunicati in anticipo.

È presente il personale addetto al servizio d'ordine mentre, per gli stranieri, non sono disponibili né il servizio di interpretariato né quello di mediazione culturale.

Apprezzata la presenza di ATM e di macchine erogatrici di bevande e prodotti alimentari, così come risulta utile poter acquistare i valori bollati senza dover uscire dal Tribunale.

Per migliorare, si potrebbe allestire una sala d'attesa e riservare un posto specifico ai testimoni in attesa di essere ascoltati.

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.

In positivo, si adottano strumenti di programmazione e controllo delle attività ed è in corso un'azione di informatizzazione degli uffici; in negativo manca un'analisi dei reclami ricevuti 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