

I risultati di un'indagine svolta su sei uffici da Cittadinanzattiva

Tribunali sotto la lente

Bassa organizzazione da Milano a Catania

Bassa organizzazione del servizio in sei tribunali italiani.

Cittadinanzattiva, in continuità con un'analoga esperienza del 2012, ha presentato a fine novembre i risultati di un audit civico nel servizio Giustizia assegnando valori da 0 a 100 ai sei tribunali di Napoli, Bologna, Milano, Taranto, Catania e Firenze. Per ogni regione l'Associazione si è avvalsa di équipe civiche di due o tre volontari coordinate dallo staff della sede nazionale che hanno somministrato questionari a presidenti dei tribunali, dirigenti amministrativi e presidenti degli Ordini degli avvocati.

I DATI DELL' AUDIT L'indagine è stata condotta in collaborazione con il Dipartimento della Funzione pubblica e rivolta a presidenti dei tribunali e/o dirigenti amministrativi e presidenti degli Ordini locali degli avvocati in sei diverse sedi giudiziarie dal nord al sud del paese. Per quanto riguarda il punteggio, fino a venti la classe di riferimento ha dato un giudizio pessimo, da 21 a 40 scadente, da 41 a 60 mediocre, da 61 a 80 discreto, da 81 a 90 buono e da 91 a cento il giudizio diventava eccellente. Però ciò che ne emerge è la mediocrità dei risultati un po' in tutti gli ambiti dell'organizzazione del servizio Giustizia.

Bologna a parte che raggiunge il punteggio di 50, nessuno di loro ha mai troppo coinvolto i suoi cittadini laddove avrebbero potuto farlo: carte dei servizi, bilancio sociale, attività degli osservatori. Tra i sei uffici, la mediazione facoltativa ha raggiunto il 40% solo a Firenze, al secondo posto Bologna con un 20%, segno di un istituto ancora non decollato. Per la diffusione dell'Istituto del gratuito patrocinio a spese dello Stato, se la battono invece Catania che nel 2013 ha sfiorato il 90% con Napoli che l'ha invece superata nel 2014. I risultati migliori, rispetto alla base, non superano quasi mai il livello mediocre a cominciare dall'accessibilità ai servizi di Milano con punteggio di 56 ma anche dall'eccezionalità di risultato per tutti in materia di accessibilità e sicurezza della struttura, con punteggio tra 70 e 85 di Napoli e Taranto. I dati raccolti in materia di organizzazione e accesso al servizio Giustizia hanno spaziato tra mediazione, patrocinio gratuito a spese dello Stato, processi di miglioramento in termini di carte servizi, bilanci sociali e performance dei singoli uffici.

I tribunali sono stati votati anche in base alla loro capacità di riconoscere i diritti di particolari fasce di utenti e alla capacità di coinvolgere e far partecipare alla loro amministrazione i cittadini e le associazioni che li rappresentano.



PROFILI DI MIGLIORAMENTO Una realtà partecipata e piuttosto diffusa è ormai quella degli osservatori sulla giustizia civile presenti in questo caso a Milano, Bologna, Firenze e Catania. Tutti e sei i tribunali monitorano la durata dei processi e fanno piani di rientro arretrato e da due anni a questa parte e tutti hanno fatto analisi per migliorare organizzazione delle attività ed efficienza dei servizi. Nessuno, però, analizza il contenuto dei reclami considerando gli esiti, Napoli ne fa un' analisi qualitativa e quantitativa ma anche una di customer satisfaction per il servizio sportello che fa anche Catania per le singole cancellerie. Firenze, Milano e Taranto hanno bilancio sociale e carta dei servizi ma solo Milano e Taranto hanno coinvolto nella seconda stakeholder esterni. Firenze e Milano hanno procedure codificate di aggiornamento della carta dei servizi e a Firenze e Taranto si può segnalare il mancato rispetto degli standard.

PROPOSTE Cittadinanzattiva vorrebbe l' introduzione sistematica dell' audit civico nei tribunali coinvolti dal progetto in modo da poter verificare eventuali cambiamenti nel corso del tempo. Inoltre, vorrebbe coinvolgere in collaborazione con il Dipartimento della Funzione pubblica, altri uffici giudiziari civili e promuovere nuove iniziative di valutazione civica anche nel penale, tribunali dei minori e istituti di pena.
© Riproduzione riservata.

MARZIA PAOLUCCI