

Testo pubblicato in data 18/3/2016

[A/1°] PROGETTO “NUOVO SITO WEB”

“Creazione del nuovo sito istituzionale del Tribunale di Reggio Calabria come Guida Multimediale ai Servizi, offerta con approccio “open” all’Utente navigatore (c.d. URP online) e come strumento, ai fini dell’applicazione delle norme di diritto, facilitatore della cooperazione sul territorio tra le istituzioni, nonché tra l’ufficio giudiziario e gli enti o le associazioni di natura pubblicistica e privatistica”.

**AREA D’INTERVENTO DEL PROGETTO
MANIFESTO D’INTENTI**



**IL SITO WEB:
MEZZO DI COMUNICAZIONE
ISTITUZIONALE SUL TERRITORIO
E DI EROGAZIONE ONLINE DEI
SERVIZI GIUSTIZIA**



**IL SITO WEB:
GUIDA MULTIMEDIALE
AI SERVIZI PER L’UTENZA
PRIVATA E PUBBLICA**



**IL SITO WEB:
STRUMENTO D’INTERAZIONE
TRA AMMINISTRAZIONE
TRASPARENTE E UTENZA
INFORMATA (OPEN DATA)**



**IL SITO WEB:
LA GIUSTIZIA INCONTRA
IL TERRITORIO E LA
CITTADINANZA
LE ISTITUZIONI E GLI ENTI
PUBBLICI E PRIVATI**

Premessa

Uno dei risultati conseguiti dall'intervento dell'azienda privata committente del progetto "Best Practices" è stato la realizzazione di un primo sito web del Tribunale, anche se con contenuti "standard", eccessivamente generici e di irrisoria utilità pratica, nonché con notizie minimali e lacunose in relazione all'organizzazione e al funzionamento della Giurisdizione e dell'Amministrazione.

Per tale motivo, nella convinzione dell'importanza che la comunicazione ormai riveste nella vita quotidiana del cittadino e nel rispetto del diritto all'accesso civico anche alle informazioni relative al Servizio Giustizia, nonché ai servizi amministrativi scollegati dalla Giurisdizione ma affidati al Tribunale in esclusiva o meno (si pensi alle attività di stampo prettamente notarile), si è reso necessario procedere alla creazione di un nuovo sito web, affidando l'elaborazione dell'architettura del portale, dei principi ispiratori e dei contenuti specialistici ad un gruppo di lavoro costituito da tre Direttori Amministrativi.

Dell'inserimento dei dati, invece, è stata incaricata l'azienda Edicom Servizi S.r.l., in convenzione gratuita, il tutto nel rispetto delle linee guida tracciate in materia dal Ministero della Giustizia.

Il sito, così come strutturato, consente di rendere disponibili una serie di esperienze maturate dall'ufficio in diversi ambiti, contiene – inoltre – un'accurata Guida ai Servizi, con approfondimenti relativi a diverse tematiche che, unitamente alle indicazioni pratiche, calate sulla realtà del territorio (logistica compresa), sono state elaborate tenendo conto dei possibili diversi approcci (cittadino, professionista, ausiliario del giudice).

Sul punto consulta:

[Visualizza allegato - Linee Guida siti web - File PDF 435KB]

[Visualizza allegato - Linee Guida siti - File PDF 360KB]

<http://qualitapa.gov.it/it/view/focus/focus/article/rapporto-sulle-caratteristiche-e-i-contenuti-dei-siti-web-degli-uffici-giudiziari-del-progetto-dbp/>

[Visualizza allegato - Rapporto siti web Giustizia - File PDF 860KB]

[Visualizza allegato - Convenzione Edicom siti web - File PDF 216KB]

Obiettivi

In particolare, gli **obiettivi primari** di questo primo step (ultimato) del progetto in questione sono:

→ **la creazione e la piena operatività del nuovo sito istituzionale;**

→ **la progettazione di un sito multifunzione, che sia nel contempo strumento di comunicazione, divulgazione, informazione (... e formazione) del Sistema Giustizia sul territorio, nonché strumento di "offerta dei prodotti" ai fruitori effettivi o potenziali, mediante l'architettura propria di una Guida Multimediale ai Servizi caratterizzata da un approccio "open" ed ipertestuale verso i "consumatori" (come di seguito illustrato), disponibile con accesso libero sul web (c.d. accesso civico) per l'Utente navigatore (c.d. URP online), il tutto**

- regolamentando le modalità di interazione con l'Utenza mediante processi di revisione, semplificazione e standardizzazione, anche mediante lo strumento della modulistica guidata,
- utilizzando – nell'ambito di una guida ipertestuale – diversificate tecniche di comunicazione, informazione e formazione, quali approfondimenti specialistici per l'Utenza giuridicamente qualificata, oppure linguaggi semplici e immediati per i Cittadini, in un rapporto con i medesimi non più meramente passivo, bensì di assistenza attiva e collaborativa (sintesi elementare della normativa, modulistica guidata e collegamenti ai link correlati), senza alcun rinvio a sterili citazioni normative,
- favorendo, altresì, una riduzione del numero degli accessi, una maggiore qualità dei medesimi da parte di una Utenza informata e consapevole, con conseguente abbreviazione dei tempi di erogazione dei servizi;

→ **la creazione di un URP esclusivamente disponibile via web**, molto più completo di quanto non sarebbe stato possibile con uno sportello informativo sito presso il Tribunale (come dimostrato da una precedente ed infruttuosa sperimentazione di sportello informativo collocato all'ingresso degli Uffici del Tribunale), **contenente una molteplicità di informazioni semplici e complesse, con numerosi collegamenti ai link correlati e ad allegati pdf di approfondimento o di modulistica guidata, che favoriscono la navigazione ipertestuale;**

→ **la facilitazione della cooperazione sul territorio tra le istituzioni, nonché tra l'ufficio giudiziario e gli enti o le associazioni di natura pubblicistica e privatistica, mediante un processo di sviluppo delle partnership interistituzionali sul territorio e l'implementazione degli strumenti tecnici delle convenzioni, dei protocolli e delle linee guida,**

- dedicando, a tal fine, le due sezioni del sito denominate "Convenzioni – Protocolli – Osservatorio sulla Giustizia", oltre "I Tirocini Formativi", nonché sviluppando, in sede di presentazione delle Sezioni, degli Uffici e dei Servizi, gli istituti giuridici di riferimento (ad esempio, il Lavoro di Pubblica Utilità, la Messa alla Prova, le Misure di Prevenzione e i Sequestri, il Patrocinio a Spese dello Stato, il Processo Civile Telematico).

Il progetto in dettaglio: l'architettura del sito istituzionale

In dettaglio, nella **1^a Parte**, denominata **Il Tribunale di Reggio Calabria**, sono fornite le notizie di carattere generale sull'Istituzione Giudiziaria del Tribunale di Reggio Calabria, finalizzate a facilitare un immediato orientamento dell'Utenza, dal punto di vista sia logistico che funzionale.

In particolare, sono descritti l'ambito di operatività, le competenze funzionali ed i flussi di lavoro caratterizzanti l'Istituzione sul territorio; la dislocazione in città della struttura anche in riferimento ai punti principali della mobilità urbana e degli altri Uffici Giudiziari (e non) interconnessi; l'organizzazione interna della Giurisdizione e dell'Amministrazione e la relativa indicazione logistica; le modalità di comunicazione telematica, telefonica e diretta con l'Ufficio Giudiziario, anche nelle diverse articolazioni interne.

La presentazione nelle parti caratterizzate da un linguaggio semplice, immediato ed essenziale, nonché privo di tediosi richiami normativi, è – ovviamente – rivolta ai cittadini utenti (o potenziali utenti) e non anche ai professionisti, agli operatori del diritto ed agli esperti o tecnici, nell'ambito delle diversificate materie riconducibili alla giurisdizione civile e penale, oppure all'amministrazione del "Servizio Giustizia".

A tale ultima Utenza, infatti, in quanto già particolarmente qualificata, sono rivolte le informazioni più dettagliate ed operative, oltre che di natura tecnico-giuridica.

Sul piano della comunicazione istituzionale si è ritenuto, pertanto, di adottare linguaggi diversificati per gli Utenti Cittadini e per l'Utenza Qualificata, ma coesistenti nell'unitarietà delle presentazioni e delle informazioni nell'ambito degli schemi logici di strutturazione del sito.

La 1^a Parte, denominata Il Tribunale di Reggio Calabria, è costituita dalle seguenti 14 Sezioni Principali:

1. **PRESENTAZIONE**
2. **PROFILO ISTITUZIONALE**
3. **DOVE SIAMO ...**
4. **GIUSTIZIA MAP RC**
5. **MOBILITÀ CITTÀ DI REGGIO CALABRIA**
6. **ORGANIGRAMMA DELLA GIURISDIZIONE**
7. **ORGANIGRAMMA DELL'AMMINISTRAZIONE**
8. **DISLOCAZIONE UFFICI - AULE**
9. **CONTATTI (PEO/PEC/TEL/REFERENTI)**
10. **ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO**
11. **CONVENZIONI - PROTOCOLLI – OSSERVATORIO SULLA GIUSTIZIA, CON 4 SUB-SEZIONI:**
 1. **LE CONVENZIONI IN MATERIA DI LAVORO DI PUBBLICA UTILITÀ (AREA PENALE)**
 2. **I PROTOCOLLI D'INTESA IN MATERIA CIVILE E PENALE**
 3. **ADESIONE A PROTOCOLLI PLURISTITUZIONALI**
 4. **L'OSSERVATORIO SULLA GIUSTIZIA**
12. **I TIROCINI FORMATIVI**
13. **BEST PRACTICES**
14. **LINK UTILI**

Particolare attenzione è stata rivolta al settore della cooperazione sul territorio tra le istituzioni e tra l'ufficio giudiziario e gli enti o le associazioni di natura pubblicistica e privatistica, mediante un processo di sviluppo delle partnership interistituzionali sul territorio e l'implementazione degli strumenti tecnici delle convenzioni, dei protocolli e delle linee guida, dedicando a tal fine le due sezioni del sito denominate "Convenzioni – Protocolli – Osservatorio sulla Giustizia" e "I Tirocini Formativi", avendo cura, altresì, di sviluppare, in sede di presentazione delle Sezioni, degli Uffici e dei Servizi, gli istituti giuridici di riferimento (ad esempio, il Lavoro di Pubblica Utilità, la Messa alla Prova, le Misure di Prevenzione ed i Sequestri, il Patrocinio a Spese dello Stato, il Processo Civile Telematico).

Nella Sezione Convenzioni - Protocolli – Osservatorio sulla Giustizia sono fornite notizie utili in merito a Convenzioni e Protocolli d'intesa stipulati con il Tribunale di Reggio Calabria o ai quali si è aderito, di interesse e rilevanza anche esterni all'organizzazione ed al funzionamento dell'Ufficio, nonché ai "percorsi condivisi di buone prassi" tra la Magistratura di Questo Tribunale e l'Osservatorio della Giustizia Civile e Penale di Reggio Calabria.

In merito alle Convenzioni LPU, si evidenzia che il Lavoro di Pubblica Utilità, come delineato nel D.Lgs. 28/08/2000 nr. 274 (art. 54) recante disposizioni sulla competenza penale del Giudice di Pace, nonché nel D.M. del 26/3/2001 di cui al menzionato art. 54/6°c., costituisce, salvo espresse deroghe in specifiche ipotesi di legge, la disciplina generale di riferimento per quanto concerne il LPU.

Nell'ambito del sistema penale, in base a tale normativa, il Lavoro di Pubblica Utilità (LPU) consiste nella prestazione di attività non retribuita in favore della collettività da svolgere presso lo Stato, le Regioni, le Province, i Comuni o presso Enti o Organizzazioni di assistenza sociale e di volontariato.

L'attività viene svolta nell'ambito e a favore delle strutture esistenti in seno alle Amministrazioni, agli Enti o alle Organizzazioni, sopra menzionate, che hanno sottoscritto con il Ministro o con i Presidenti dei Tribunali delegati, apposite CONVENZIONI, che disciplinano le modalità di svolgimento del lavoro, nonché le modalità di raccordo con le Autorità incaricate di svolgere le attività di verifica (di regola l'U.E.P.E. – Ufficio Esecuzione Penale Esterna).

Nelle convenzioni sono indicate specificamente le attività in cui può consistere il lavoro di pubblica utilità e vengono individuati i soggetti incaricati, presso le Amministrazioni, gli Enti o le Organizzazioni interessati, di coordinare la prestazione lavorativa del condannato e di impartire a quest'ultimo le relative istruzioni.

Nelle convenzioni sono, altresì, individuate le modalità di copertura assicurativa dell'interessato contro gli infortuni e le malattie professionali, nonché riguardo alla responsabilità civile verso i terzi, anche mediante polizze collettive; i relativi oneri sono posti a carico delle Amministrazioni, delle Organizzazioni o degli Enti coinvolti.

In merito ai Protocolli d'intesa, si sottolinea che essi costituiscono un valido strumento di confronto e collaborazione tra i diversi attori coinvolti nella gestione del processo civile e penale, anche esterni all'Amministrazione Giudiziaria qualora direttamente coinvolti dall'iter procedimentale, nonché di ricerca condivisa e sostegno di scelte operative, pratiche e concrete, ritenute idonee a migliorare la qualità e l'efficienza del Servizio Giustizia.

I Protocolli contengono regole di buona condotta e censiscono prassi virtuose (best practices), di natura organizzativa e/o interpretativa, frutto di confronto intercategoriale, che, proprio per la loro condivisione fra i diversi protagonisti del processo, superando le carenze strutturali e le sterili contrapposizioni di categoria, possono creare le condizioni per una organizzazione e fruizione più efficace del Servizio Giustizia, pur sempre nel rispetto dell'impianto normativo.

I Protocolli, infatti, si sono rivelati strumenti preziosi per il recupero di efficienza mediante la condivisione di scelte organizzative e di soluzioni pratiche, elaborate d'intesa fra tutti i soggetti tipicamente protagonisti della Giurisdizione: Magistrati, Avvocati, Personale Amministrativo, altri Ordini Professionali o Esperti della materia, Istituzioni ed Enti Locali, Servizi Sociali ed enti privati (es. associazionismo e volontariato), nonché altri organismi operanti sul territorio in stretta interconnessione con il processo civile o penale.

Le regole protocollari non sono norme tecnicamente cogenti e non intendono sostituirsi al dato normativo, bensì affiancarlo con una serie di accorgimenti pratici ma condivisi, la cui forza risiede esclusivamente nella loro capacità e in quella dei soggetti ed enti coinvolti, di porsi e di imporle quali regole di buon senso e di utilità comune, come tali riconosciute dalla comunità di operatori che le ha adottate.

In merito agli Osservatori sulla Giustizia Civile (ivi compreso l'Osservatorio sulla Famiglia) e Penale, si rappresenta che trattasi di centri di aggregazione spontanea, operativi in molti Distretti Giudiziari d'Italia, allo scopo di favorire il confronto e la collaborazione tra i diversi attori coinvolti nella gestione del processo, *in primis* Magistrati, Classe Forense ed altri Ordini professionali, nonché di elaborare e sostenere determinate scelte operative, pratiche e concrete, ritenute idonee a migliorare la qualità e l'efficienza del Servizio Giustizia.

È proprio in tale ambito che si è diffusa la prassi di concordare, sottoscrivere e diffondere “percorsi condivisi di buone prassi”, finalizzati all'erogazione virtuosa dei servizi di giustizia in sede di esercizio della Giurisdizione, stilando documenti di comune intesa con Magistrati, Avvocati ed altri Professionisti o Enti interessati, riuniti in permanenti tavoli di confronto intercategoriale, denominati appunto “Osservatori sulla Giustizia”.

Tali accordi contengono regole di buona condotta e censiscono prassi virtuose (*best practices*), di natura organizzativa e/o interpretativa, frutto di confronto intercategoriale, che, proprio per la loro condivisione fra i diversi protagonisti del processo, superando le carenze strutturali e le sterili contrapposizioni di categoria, possono creare le condizioni per una organizzazione e fruizione più efficace del Servizio Giustizia, pur sempre nel rispetto dell'impianto normativo e delle strategie organizzative dei responsabili di settore.

Tali esperienze, infatti, si sono rivelate strumenti preziosi per il recupero di efficienza mediante la condivisione di scelte organizzative e di soluzioni pratiche, elaborate d'intesa fra tutti i soggetti tipicamente protagonisti della Giurisdizione: Magistrati, Avvocati, altri Professionisti o Enti interessati e, in alcuni casi, anche con il coinvolgimento di altri interlocutori qualificati e interessati, quali a titolo di esempio Docenti Universitari, Medici Legali, Commercialisti, Servizi Sociali ed altre Istituzioni (pubbliche o private) operanti sul territorio in stretta interconnessione con il processo civile o penale.

Le regole concordate non sono norme tecnicamente cogenti e vincolanti e non intendono sostituirsi al dato normativo, ma semmai affiancarlo con una serie di accorgimenti pratici ma condivisi, la cui forza risiede esclusivamente nella loro capacità, e in quella dei soggetti ed enti coinvolti, di porsi e di imporle quali regole di buon senso e di utilità comune, come tali riconosciute dalla comunità di operatori che le ha adottate.

L'Osservatorio sulla Famiglia, in particolare, ha come obiettivi la ricerca e lo studio dell'evoluzione e delle tendenze del Diritto di Famiglia, nonché la promozione di iniziative di studio, confronto, dibattito, formazione e aggiornamento professionale.

Nella **2^a Parte**, denominata **Sezioni, Uffici e Servizi**, sono presentati all'Utenza (cittadini e professionisti) le Sezioni, gli Uffici ed i Servizi costituenti l'apparato organizzativo dell'Ufficio Giudiziario, nell'ambito delle tre fondamentali articolazioni interne che lo caratterizzano, quali i Settori Civile, Penale ed Amministrativo.

La descrizione delle competenze e dei servizi, mediante un linguaggio semplice, immediato ed essenziale, nonché privo di tediosi richiami normativi, è – ovviamente – rivolta ai cittadini utenti (o potenziali utenti) e non anche ai professionisti, agli operatori del diritto ed agli esperti o tecnici, nell'ambito delle diversificate materie riconducibili alla giurisdizione civile e penale, oppure all'amministrazione del “Servizio Giustizia”.

A tale ultima Utenza, infatti, in quanto già particolarmente qualificata, sono rivolte le informazioni più dettagliate ed operative, oltre che di natura tecnico-giuridica.

Sul piano della comunicazione istituzionale si è ritenuto, pertanto, di adottare linguaggi diversificati per gli Utenti Cittadini e per l'Utenza Qualificata, ma coesistenti nell'unitarietà delle presentazioni e delle informazioni nell'ambito degli schemi logici di strutturazione del sito.

La 2^a Parte, denominata Sezioni, Uffici e Servizi, è costituita dalle seguenti 6 Sezioni Principali:

1. **PRESENTAZIONE**
2. **PRESIDENZA**
3. **DIRIGENZA**
4. **SETTORE CIVILE, con 9 Sub-Sezioni:**

In questa sezione sono riportate notizie utili per gli Utenti in relazione alle Sezioni, agli Uffici ed ai Servizi del Settore Civile.

1. **SEZIONI 1^a - 2^a AFFARI CIVILI CONTENZIOSI**
2. **ESECUZIONI IMMOBILIARI E MOBILIARI – FALLIMENTI**
3. **VOLONTARIA GIURISDIZIONE**
4. **SEZIONE LAVORO E PREVIDENZA**
5. **IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO**
6. **IL PATROCINIO A SPESE DELLO STATO IN MATERIA CIVILE**
7. **I TESTIMONI NEL PROCESSO CIVILE**
8. **UFFICIO DEPOSITI GIUDIZIARI CIVILI**
9. **DIRITTI DI COPIA E CERTIFICATO**
5. **SETTORE PENALE, con 14 Sub-Sezioni:**

In questa sezione sono riportate notizie utili per gli Utenti in relazione alle Sezioni, agli Uffici ed ai Servizi del Settore Penale. In particolare, si è ritenuto utile fornire all'Utente, non professionista del settore, sommarî approfondimenti sulle diversificate opzioni procedurali previste dalla legislazione vigente in materia, attraverso un'esposizione semplificata, con finalità di mero orientamento conoscitivo e, pertanto, non tecnicamente adeguata alla difesa processuale di un soggetto indagato, imputato o parte offesa, che deve necessariamente affidarsi ad un Avvocato, d'ufficio o di fiducia, anche per gli atti direttamente presentabili senza l'assistenza del Difensore.

1. **SEZIONE GIP-GUP**
2. **SEZIONE TRIBUNALE DEL RIESAME**
3. **SEZIONE DIBATTIMENTO PENALE**
4. **SEZIONI 1^a- 2^a CORTE D'ASSISE**
5. **SEZIONE MISURE DI PREVENZIONE**
6. **IL PROCESSO PENALE TELEMATICO**
7. **IL PATROCINIO A SPESE DELLO STATO IN MATERIA PENALE**
8. **I TESTIMONI NEL PROCESSO PENALE**
9. **IL GIUDICATO PENALE, L'ESECUZIONE PENALE E IL GIUDICE DELL'ESECUZIONE**
10. **IL SEQUESTRO PENALE PROBATORIO**
11. **UFFICIO CORPI DI REATO**
12. **SERVIZIO FONDO UNICO DI GIUSTIZIA (F.U.G.)**
13. **IL LAVORO DI PUBBLICA UTILITÀ (L.P.U.)**
14. **DIRITTI DI COPIA E CERTIFICATO**

6. SETTORE AMMINISTRATIVO, con 11 Sub-Sezioni:

In questa sezione sono riportate notizie utili per gli Utenti in relazione ad Uffici e Servizi funzionali di natura amministrativa del Tribunale, quali le segreterie della Presidenza e della Dirigenza, la protocollazione, l'accesso agli atti amministrativi, il funzionario delegato per le spese di giustizia, l'iter procedurale finalizzato al pagamento delle spese di giustizia e la fatturazione elettronica, la gestione beni ed i fornitori/FatturaPA, gli automezzi ed i fornitori/FatturaPA, la tenuta degli albi speciali dei consulenti e dei periti, le asseverazioni delle perizie stragiudiziali, le traduzioni giurate, il registro stampa, il servizio delle autentiche in materia di documentazione amministrativa, il recupero dei crediti in materia civile e penale, i depositi giudiziari in materia civile ed i corpi di reato in materia penale.

1. UFFICI PRESIDENZA E PERS. MAG., DIRIGENZA E PERS. AMM., SEGRETERIE E PROTOCOLLO
2. UFFICIO DEL FUNZIONARIO DELEGATO
3. UFFICIO UNICO SPESE DI GIUSTIZIA
4. UFFICI GESTIONE PATRIMONIALE DEL CONSEGNETARIO, GESTIONE BENI, SPESE D'UFFICIO, ECONOMATO E FORNITORI
5. UFFICIO CONTABILITÀ SIAMM AUTOMEZZI E FORNITORI
6. UFFICIO ALBI CONSULENTI E PERITI
7. UFFICIO ASSEVERAZIONI PERIZIE STRAGIUDIZIALI - TRADUZIONI GIURATE - REGISTRO STAMPA – SERVIZIO AUTENTICHE
8. UFFICIO RECUPERO CREDITI CIVILE - PENALE
9. UFFICIO DEPOSITI GIUDIZIARI CIVILI
10. UFFICIO CORPI DI REATO - PENALE
11. DIRITTI DI COPIA E CERTIFICATO

Nella **3^a Parte**, denominata **Guida ai Servizi**, si è cercato di dare all'Utente *navigatore* una panoramica d'insieme del "Servizio Giustizia", che ogni Tribunale è chiamato a garantire sul territorio, **in base alla centralità del cittadino e delle sue esigenze di accesso alla variegata tipologia di servizi offerti** e non più, come nella parte «Sezioni, Uffici e Servizi» in base all'organizzazione interna dell'Amministrazione Giudiziaria, ponendo – altresì – a fondamento della presente divulgazione i principi cardine dell'accessibilità ai servizi, della trasparenza delle regole tecniche e della efficienza nell'erogazione dei servizi.

In sostanza, l'intento è quello di fornire, nell'immediatezza della presente *navigazione*, una **guida per tipologia dei servizi offerti, come strumento multimediale di consultazione ed orientamento, con contestuale messa a disposizione di schede informative, modulistica guidata, approfondimenti e collegamenti ai link correlati**.

Un capitolo a sé della Guida ai Servizi è la parte dedicata all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, di seguito illustrata, nell'ambito della quale i servizi erogati dal Tribunale vengono presentati per tipologia non più di Servizio bensì di Utente: dai professionisti (avvocati, ausiliari del giudice e specialisti - esperti a vario titolo) al cittadino parte processuale o generico fruitore di servizi amministrativi; sono, altresì, richiamate in tal sede anche le pagine finalizzate a fornire all'Utente un puntuale e dettagliato orientamento fisico, logistico e procedimentale.

In ogni caso, **nelle tre parti in cui si sviluppa il presente sito, «Sezioni, Uffici e Servizi» - «Guida ai Servizi» - «URP», dedicate ad una panoramica per tipologia di – rispettivamente – struttura organizzativa, servizi e Utenti, si è cercato di porre al centro dell'analisi e della rappresentazione dell'azione amministrativa l'Utente e le sue condizioni di accessibilità**.

In merito, è opportuno ricordare che la **Guida ai Servizi in senso tecnico**, quale strumento efficace di conoscenza e trasparenza dell'azione amministrativa, ha come principale obiettivo quello di rendere, nel momento della fruizione dei servizi offerti, l'ufficio giudiziario più accessibile al cittadino utente ed il cittadino utente più qualificato (in quanto informato delle regole di interrelazione con la struttura organizzativa), con l'intento di ridurre la tempistica ed il numero degli accessi, il tutto nel principio dell'**open data** che oggi caratterizza le Pubbliche Amministrazioni, tese ad attuare azioni di massima trasparenza delle finalità d'istituto e degli strumenti operativi a tal fine predisposti.

Per approfondimenti sul principio dell'open data, consulta il seguente pdf:

[\[Visualizza allegato - Vademecum Open Data - File PDF 279KB\]](#)

L'approccio open del sito del Tribunale di Reggio Calabria

In quest'ottica, si è cercato - sin dalle fasi iniziali - di progettare il nuovo sito istituzionale del Tribunale di Reggio Calabria, nelle parti già ultimate ed in rete, come un sito fortemente "collaborativo" (in ogni aspetto e da ogni angolatura) e strettamente ispirato ad un "approccio open" verso il "navigatore" utente o potenziale utente, giuridicamente qualificato o comunemente interessato.

Tale impostazione trova fondamento e legittimità nel medesimo Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016 - Aggiornamento 2015 del Ministero della Giustizia, dove si legge testualmente: "Nella consapevolezza che obiettivo precipuo di ogni amministrazione sia quello di restituire all'utenza, qualificata e non, la specificità dei servizi resi secondo il settore di competenza, si intende dar conto anche di taluni **"progetti trasparenza" che, andando ben al di là dei pur onerosi obblighi di trasparenza imposti dal legislatore, intendono favorire l'efficacia e la comprensione dei fenomeni che regolano il servizio giustizia, anche al fine raccogliere eventuali sollecitazioni da parte dei più diretti interessati**".

(link: https://www.giustizia.it/giustizia/it/contentview.wp?previousPage=mg_14_7&contentId=ART1118471)

La "propensione alla trasparenza", nel delineare l'architettura del sito del Tribunale di Reggio Calabria, ha costituito – altresì – anche occasione di efficienza: si è reso necessario, infatti, delineare preliminarmente una visione unitaria della regolamentazione di alcune materie, alla quale è seguita l'adozione della modulistica guidata e standardizzata per tutti gli addetti ai lavori.

La necessità o l'opportunità di pubblicare online dati e informazioni per l'Utenza, pertanto, può costituire il volano per dar corso ad adempimenti di amministrazione attiva (regolamentazione e/o riorganizzazione), nonché ad aggiornamenti professionali e step formativi del personale preposto.

Altro elemento fondante dell'approccio "open" del sito in questione è stato quello di considerare la diversa tipologia di utenza alla quale il Tribunale si è rivolto, prestando attenzione al diverso livello di presentazione e di linguaggio che le informazioni devono avere secondo i potenziali navigatori, rispettandone le diverse abilità: vi è una tipologia di dati che sono pubblicati perché vengano consultati dai cittadini, con una valenza informativa e, per i diretti interessati, anche e soprattutto formativa; ce ne sono altri – invece – che sono utilizzati da un'utenza giuridicamente e tecnicamente qualificata, con una valenza di assistenza tecnica e specialistica (ad esempio, gli avvocati ed i liberi professionisti in genere).

In tale contesto, l'evoluzione dei sistemi di trasparenza, associati agli inevitabili cambiamenti strutturali e organizzativi, consentirà – altresì – ai navigatori utenti, oltre la lettura della rappresentazione del dato, anche la sua usabilità e comparabilità, agevolando così l'approccio e l'interazione con l'utenza, che avrà disagi inferiori per accedere ai servizi e, soprattutto, maggiore consapevolezza di ciò che può essere legittimamente chiesto e della procedura *ex lege* a tal fine necessaria.

Ben diversa è la **Carta dei Servizi**, in quanto non assolve a finalità meramente informative come la Guida, ma costituisce il documento con il quale ogni amministrazione erogatrice di servizi assume una serie di impegni, nei confronti della propria utenza, riguardo i servizi offerti sul territorio, le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità, informando l'utente sulle modalità di tutela previste.

Nella Carta dei Servizi, quindi, l'istituzione dichiara quali servizi è chiamata ad erogare, le modalità e gli standard di qualità che intende garantire e si impegna a rispettare determinati parametri qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti.

Per approfondimenti sulla Carta dei Servizi consulta il seguente link:

<http://qualitapa.gov.it/relazioni-con-i-cittadini/utilizzare-gli-strumenti/carta-dei-servizi/>

Di seguito si espongono alcuni dei servizi offerti sul territorio, con contestuale messa a disposizione di schede informative, modulistica guidata, approfondimenti e collegamenti ai link correlati, significando – tuttavia - che a tale iniziativa seguirà una ulteriore implementazione nelle materie ancora da approfondire.

Si precisa, in merito, che con l'espressione:

- «SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE E/O PENALE», si intendono quei servizi di cancelleria in senso tecnico, direttamente correlati ai processi celebrati o in corso di celebrazione presso il Tribunale di Reggio Calabria;
- «SERVIZI AMMINISTRATIVI INTERNI – CIVILE E/O PENALE», si intendono quei servizi di natura amministrativa, ma connessi ai processi celebrati o in corso di celebrazione presso il Tribunale di Reggio Calabria;
- «SERVIZI AMMINISTRATIVI ESTERNI», si intendono quei servizi di natura amministrativa non correlati ai processi celebrati o in corso di celebrazione presso il Tribunale di Reggio Calabria ed, in parte, del tutto estranei all'esercizio della giurisdizione in generale.

La 3^a Parte, denominata Guida ai Servizi, è costituita dalle seguenti 28 Sezioni Principali o Servizi:

1. Servizio Volontaria Giurisdizione (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE)
2. Servizio Titoli di Credito (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE)
3. Servizio Fallimenti (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE)
4. Servizio Esecuzioni Immobiliari (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE)
5. Servizio Aste Immobiliari (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE)
6. Servizio Esecuzioni Mobiliari (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE)
7. Servizi online: Consultazione pubblica dei Registri e Processo Civile Telematico (PCT) (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE)
8. Servizio Testimoni Civili (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE)
9. Servizio Patrocinio a spese dello Stato in materia civile (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE)
10. Servizio Patrocinio a spese dello Stato in materia penale (SERVIZI GIURISDIZIONE PENALE)
11. Servizio Testimoni Penali (SERVIZI GIURISDIZIONE PENALE)
12. Servizio Giudici Popolari (SERVIZI GIURISDIZIONE PENALE)
13. Servizio Processo Penale Telematico (PPT) (SERVIZI GIURISDIZIONE PENALE)
14. Servizio Esecuzione Penale e Giudice dell'Esecuzione (SERVIZI GIURISDIZIONE PENALE)
15. Servizio Sequestri Penali e F.U.G. (SERVIZI GIURISDIZIONE PENALE)
16. Servizio Diritti di Copia e Certificato (SERVIZI GIURISDIZIONE CIVILE E PENALE)
17. Servizio Liquidazioni Spese di Giustizia (SERVIZI AMMINISTRATIVI INTERNI - CIVILE E PENALE)
18. Servizi online: Sistema Informativo SIAMM delle Liquidazioni Spese di Giustizia online (SERVIZI AMMINISTRATIVI INTERNI - CIVILE E PENALE)
19. Servizio Depositi Giudiziari Civili (SERVIZI AMMINISTRATIVI INTERNI - CIVILE)
20. Servizio Recupero Crediti (SERVIZI AMMINISTRATIVI INTERNI - CIVILE E PENALE)
21. Servizio Corpi di Reato (SERVIZI AMMINISTRATIVI INTERNI - PENALE)
22. Servizi online: FatturaPA per Fornitori (SERVIZI AMMINISTRATIVI ESTERNI)
23. Servizio Albi Consulenti e Periti (SERVIZI AMMINISTRATIVI ESTERNI)
24. Servizio Asseverazioni Perizie Stragiudiziali e Traduzioni Giurate (SERVIZI AMMINISTRATIVI ESTERNI)
25. Servizio Registro Stampa (SERVIZI AMMINISTRATIVI ESTERNI)
26. Servizio Autentiche e Atti Notori (SERVIZI AMMINISTRATIVI ESTERNI)
27. Servizio Protocollo e Diritto d'accesso (SERVIZI AMMINISTRATIVI ESTERNI)
28. Servizio Convenzioni, Protocolli e Tirocini (SERVIZI AMMINISTRATIVI ESTERNI)

Nella **4^a Parte**, denominata **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**, si è cercato di dare all'Utente *navigatore* una panoramica d'insieme del "Servizio Giustizia", che ogni Tribunale è chiamato a garantire sul territorio, **in base alla centralità del cittadino e delle sue esigenze di accesso alla variegata tipologia di servizi offerti** e non più, come nella parte «Sezioni, Uffici e Servizi» in base all'organizzazione interna dell'Amministrazione Giudiziaria, ponendo – altresì – a fondamento della presente divulgazione i principi cardine dell'accessibilità ai servizi, della trasparenza delle regole tecniche e della efficienza nell'erogazione dei servizi.

Nella parte precedente, intitolata «**Guida ai Servizi**», è stata presentata una guida per tipologia dei servizi offerti, alla quale segue la **presente parte denominata «Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)», nell'ambito della quale i servizi erogati dal Tribunale**

vengono presentati per tipologia non più di Servizio bensì di Utente: dai professionisti (avvocati, ausiliari del giudice e specialisti - esperti a vario titolo) al cittadino parte processuale o generico fruitore di servizi amministrativi.

In tal sede, sono richiamate anche le pagine finalizzate a fornire all'Utente uno strumento multimediale di consultazione ed orientamento (fisico, logistico e procedimentale), con contestuale messa a disposizione di schede informative, modulistica guidata, approfondimenti e collegamenti ai link correlati.

La 4^a Parte, denominata Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), è costituita dalle seguenti 12 Sezioni Principali, buona parte delle quali già sviluppate nelle Parti 1^a e 2^a, ad eccezione delle ultime quattro che devono essere completate con il II° STEP del Progetto:

1. **PRESENTAZIONE**

2. **Come fare per ... È utile sapere che ..., con 47 Sub-Sezioni o Tipologie di Utenti:**

- 1) Ausiliario del Giudice nel processo civile o penale (consulente, perito, amministratore, custode, interprete, traduttore, esperto e professionista in generale) (albi speciali consulenti e periti)
 - 2) Ausiliario del Giudice nel processo civile o penale (consulente, perito, amministratore, custode, interprete, traduttore, esperto e professionista in generale) (liquidazioni)
 - 3) Avvocato Difensore del Patrocinio a spese dello Stato nel processo civile (liquidazioni)
 - 4) Avvocato Difensore del Patrocinio a spese dello Stato e Difensore d'ufficio o di irreperibile nel processo penale (liquidazioni)
 - 5) Avvocato - Utente del Processo Civile Telematico (PCT)
 - 6) Avvocato - Utente del Processo Penale Telematico (PPT)
 - 7) Cittadino o straniero, non abbiente, parte nel processo civile (patrocinio a spese dello stato)
 - 8) Cittadino o straniero, non abbiente, parte nel processo penale (patrocinio a spese dello stato)
 - 9) Debitore di giustizia (recupero crediti di giustizia)
 - 10) Ente - Associazione, in convenzione con il Tribunale di Reggio Calabria (beni sequestrati e confiscati alla criminalità organizzata)
 - 11) Ente - Associazione, in convenzione con il Tribunale di Reggio Calabria (lavoro pubblica utilità)
 - 12) Ente pubblico o privato per certificato Misure di Prevenzione
 - 13) Fornitore di beni e servizi all'Amministrazione Giudiziaria - Tribunale di Reggio Calabria
 - 14) Giudice Popolare nel processo penale (Corte d'Assise)
 - 15) Imputato nel processo penale (fasi processuali GIP-GUP)
 - 16) Imputato nel processo penale (Tribunale del Riesame)
 - 17) Imputato nel processo penale (Dibattimento)
 - 18) Imputato nel processo penale (Corte d'Assise)
 - 19) Imputato nel processo penale (decreto penale di condanna)
 - 20) Imputato nel processo penale (oblazione)
 - 21) Imputato nel processo penale (messa alla prova)
 - 22) Imputato nel processo penale (depenalizzazione D.LGS. 7-8/2016)
 - 23) Imputato nel processo penale (sequestro di beni)
 - 24) Imputato nel processo penale (esecuzione del giudicato penale)
 - 25) Imputato nel processo penale (lavoro di pubblica utilità)
 - 26) Parte Civile nel processo penale (azione civile risarcitoria nel processo penale e costi)
 - 27) Parte nel processo civile e penale (diritti di copia e certificato)
 - 28) Parte nel processo civile (contributo unificato lavoro e previdenza)
 - 29) Parte nel processo civile (contributo unificato volontaria giurisdizione)
 - 30) Parte nel processo civile (contributo unificato contenzioso – esecuzione - fallimento)
 - 31) Parte nel processo civile (depositi giudiziari civili)
 - 32) Parte nel processo civile (affari contenziosi)
 - 33) Parte nel processo civile (lavoro e previdenza)
 - 34) Parte nel processo civile (volontaria giurisdizione)
 - 35) Parte nel processo civile (titoli di credito)
 - 36) Parte nel processo civile (fallimenti)
 - 37) Parte nel processo civile (esecuzioni immobiliari)
 - 38) Parte nel processo civile (aste immobiliari)
 - 39) Parte nel processo civile (esecuzioni mobiliari)
 - 40) Professionista - Esperto in materie tecnico-scientifiche e linguistiche, per atti stragiudiziali (la perizia stragiudiziale e la traduzione giurata)
 - 41) Professionista nel campo dell'editoria giornalistica (registro stampa)
 - 42) Proposto nel procedimento penale Misure di Prevenzione
 - 43) Testimone nel processo civile
 - 44) Testimone nel processo penale
 - 45) Tirocinante nell'ambito di percorsi formativi presso l'Amministrazione Giudiziaria - Tribunale di Reggio Calabria
 - 46) Utente (generico) (documentazione amministrativa e diritto d'accesso)
 - 47) Utente (generico) (documentazione amministrativa: servizio autentiche e atti notori)
3. Dove siamo
 4. Giustizia Map
 5. Mobilità Città di Reggio Calabria
 6. Dislocazione Uffici - Aule
 7. Contatti (Peo/Pec/Tel/Referenti)
 8. Orario di apertura al Pubblico
 9. Open Data (DA IMPLEMENTARE)
 10. Sezione Trasparenza (vedi n. 9)
 11. Carta dei Servizi (DA ALLESTIRE)
 12. Bilancio Sociale (DA AGGIORNARE)