

Sezione 1

Note metodologiche e dati generali

Note metodologiche

- Il questionario è stato rivolto a tutti i Presidenti di Tribunale ed ai Capi delle Corti d'Appello che, nella compilazione, si sono potuti avvalere della collaborazione dei Magistrati di riferimento e dei Referenti informatici distrettuali;
- È stato chiesto di limitare le rilevazioni (anche con riferimento ai beni strumentali) al solo settore civile;
- I dati sono stati raccolti ed elaborati dall'ufficio informatico del Consiglio Superiore della Magistratura;
- L'analisi dei dati e l'estrazione dei grafici è stata curata (sulla base dei dati messi a disposizione dall'ufficio informatico del C.S.M.) dalla Struttura Tecnica per l'Organizzazione;
- Non essendo disponibile il dato relativo al numero di personale di cancelleria addetto esclusivamente al settore civile, esso è stato desunto applicando al dato delle attuali piante organiche il medesimo rapporto esistente tra il numero complessivo di magistrati addetti all'ufficio e magistrati addetti al civile ;

- Non è stato operato alcuno specifico controllo sul dato proveniente dagli uffici e fornito dall'ufficio informatico del Consiglio Superiore della Magistratura;
- Non tutti gli uffici hanno risposto a tutte le domande. Fatta eccezione che per le domande che prevedevano la compilazione a testo libero, il numero minimo di risposte pervenute è stato di 148. Ove la mancata risposta dell'ufficio potrebbe assumere valore significativo (in quanto, ad esempio, riferita ad uffici di grandi dimensioni come quelli metropolitani) se ne è data evidenza.
- Nel presente documento i risultati del questionario sono stati offerti in forma "anonima". Le tabelle con i dati completi sono in possesso dell'ufficio informatico del Consiglio Superiore della Magistratura.
- Il termine di scadenza per la consegna del questionario elaborato era stato fissato dal C.S.M. all'11 aprile 2014. Sono stati elaborati i dati pervenuti sino al 9 maggio 2014.
- Ove possibile i dati sono stati esaminati in relazione tanto alla dimensione dell'ufficio quanto alla distribuzione geografica.

- La copertura del campione del monitoraggio è pressoché esaustiva avendo risposto **154** uffici su un totale di **169**.
- Hanno risposto tutti i tribunali metropolitani.
- Anche la distribuzione per dimensioni appare adeguata.

Dettaglio uffici giudiziari:

- Ferma la premessa metodologica relativa al criterio seguito per individuare il personale di cancelleria assegnato ai singoli uffici, si rileva un rapporto di 3 unità di personale di cancelleria per ogni magistrato al nord e al centro, e di 3,4 unità per magistrato al sud.

Utilizzo dell'infrastruttura del P.C.T.:

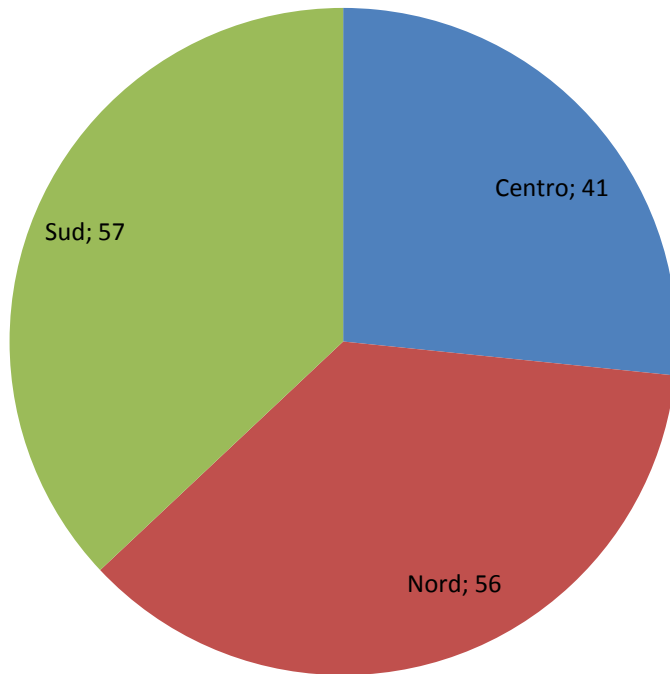
- Quasi tre quarti degli uffici hanno ricevuto l'autorizzazione al deposito con valore legale di determinati atti.
- Al centro 5 uffici su 6 hanno ricevuto l'autorizzazione al deposito di atti con valore legale. Il rapporto scende a $\frac{3}{4}$ degli uffici al nord. Al sud ad avere il deposito legale è il 55% degli uffici.

- In relazione alla grandezza degli uffici sono gli uffici medi ad essere più indietro (circa il 55% ha ricevuto l'autorizzazione al deposito legale) mentre i piccoli e i medi sono nella media dei $\frac{3}{4}$. Tutti i tribunali metropolitani sono stati autorizzati.

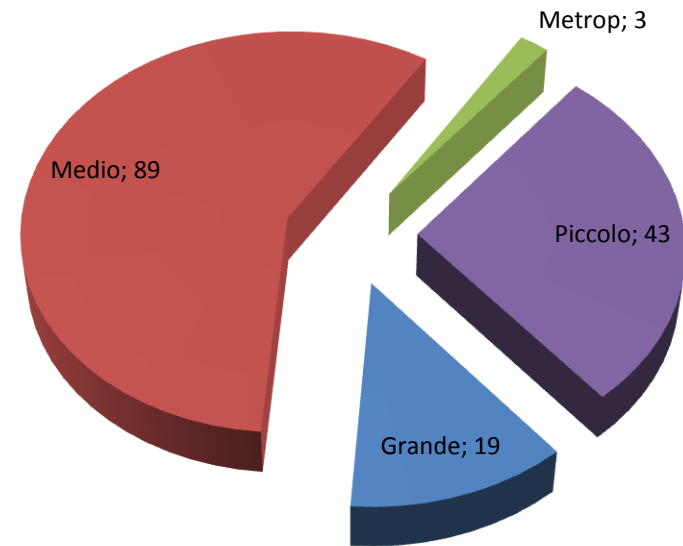
Si segnala che, poiché il questionario non mira solo a rilevare dati di carattere obbiettivo (ad es. il numero di PC in dotazione) ma anche elementi di carattere percettivo e valutativo (grado di efficienza delle apparecchiature, ovvero sussistenza di problematiche connesse strettamente al concreto utilizzo delle piattaforme tecnologiche) la natura delle risposte dovrà essere posta in raffronto al livello di accesso ai servizi telematici (essendo evidente che la piena consapevolezza delle valutazioni svolte sarà diversa in relazione all'utilizzo in concreto del P.C.T.).

Hanno risposto **154** Uffici giudiziari

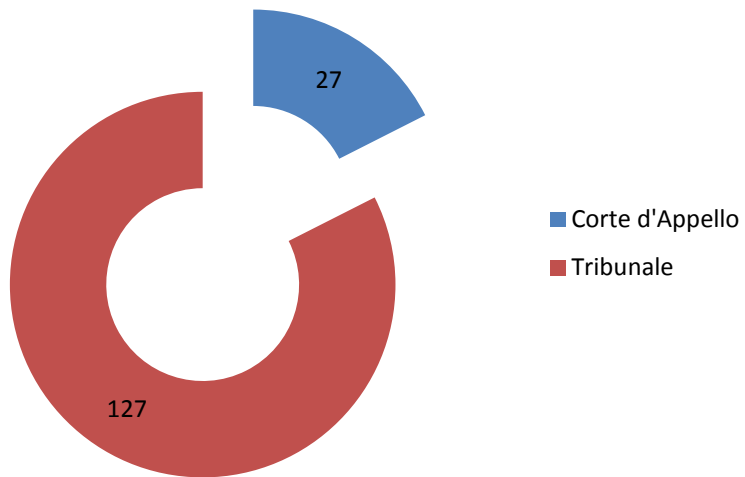
Distinti per area geografica



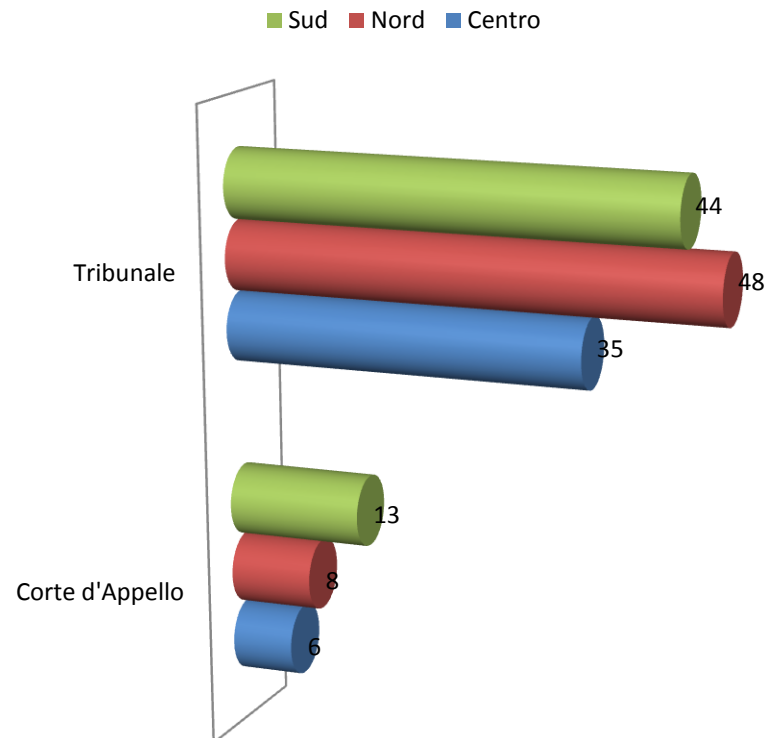
Distinti per dimensione



Distribuzione uffici

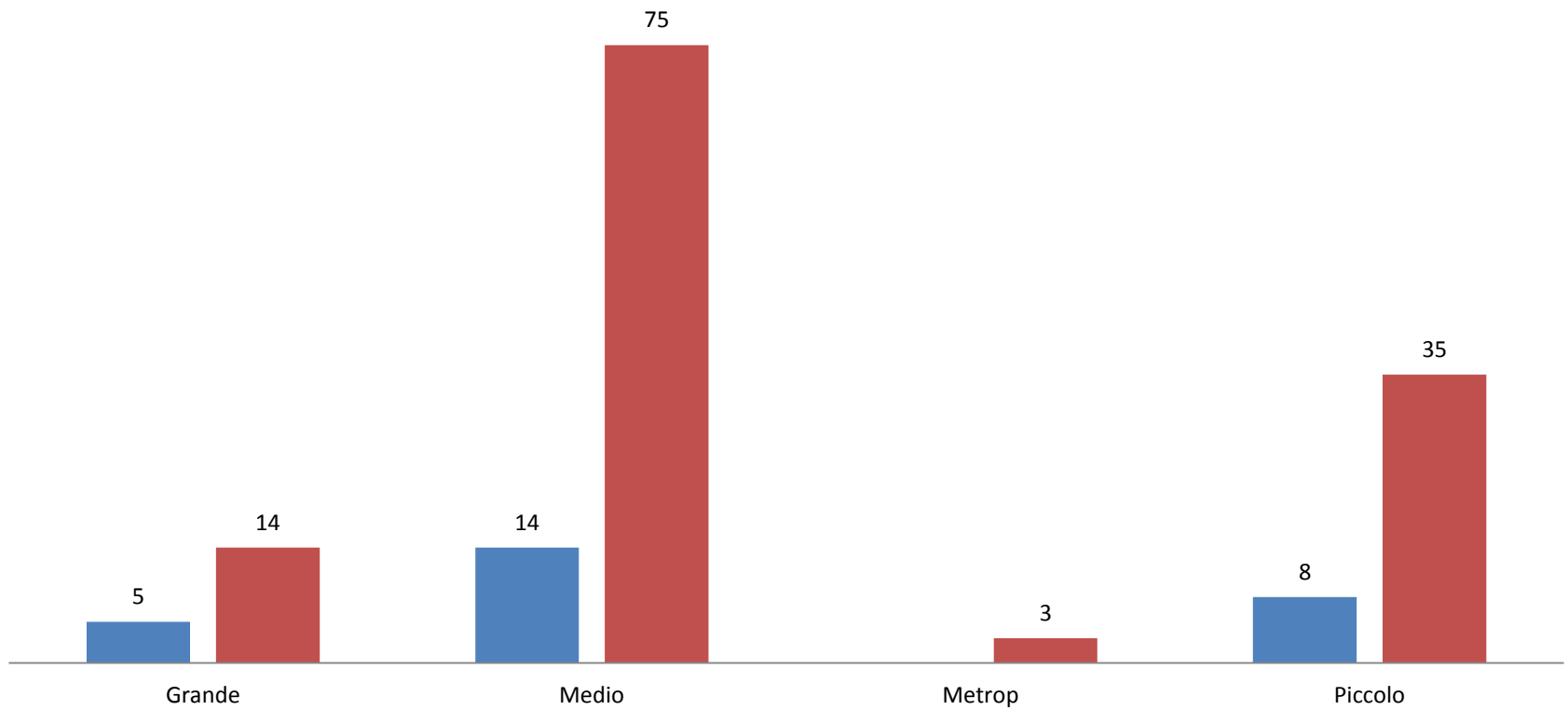


... per area geografica



... per dimensione ufficio

■ Corte d'Appello ■ Tribunale



Uffici giudiziari – dettaglio NORD

Distretto	Numero uffici che hanno risposto al questionario	Numero di magistrati addetti al civile	Personale di cancelleria addetto al civile
BOLOGNA	10	139	449
BOLZANO	2	15	88
BRESCIA	5	89	223
GENOVA	5	96	313
MILANO	10	295	775
TORINO	11	184	560
TRENTO	3	34	75
TRIESTE	3	37	130
VENEZIA	7	113	387
Totali	56	1002	3000

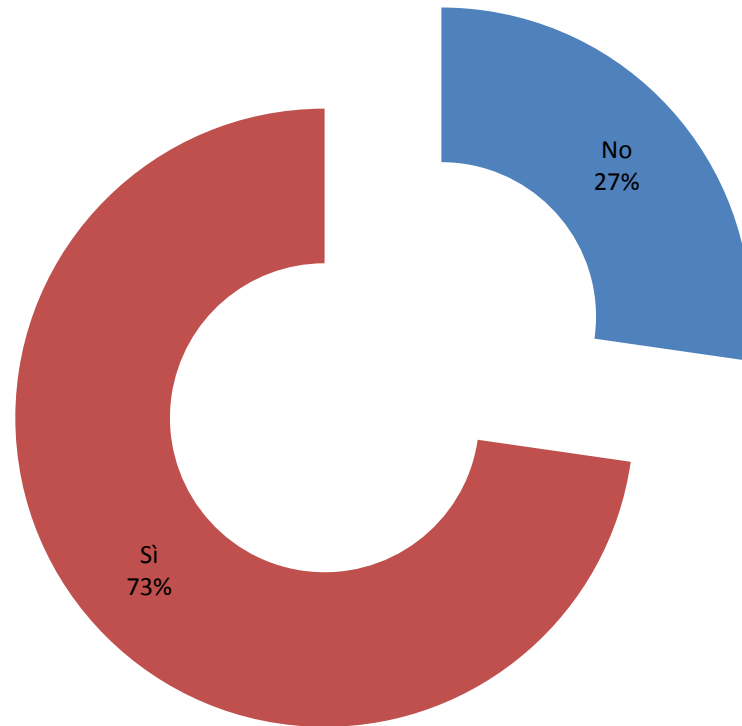
Uffici giudiziari – dettaglio CENTRO

Distretto	Numero uffici che hanno risposto al questionario	Numero di magistrati addetti al civile	Personale di cancelleria addetto al civile
ANCONA	7	68	222
CAMPOBASSO	4	31	82
FIRENZE	9	127	433
L'AQUILA	7	60	215
PERUGIA	4	37	135
ROMA	10	379	1031
TOTALI	41	702	2118

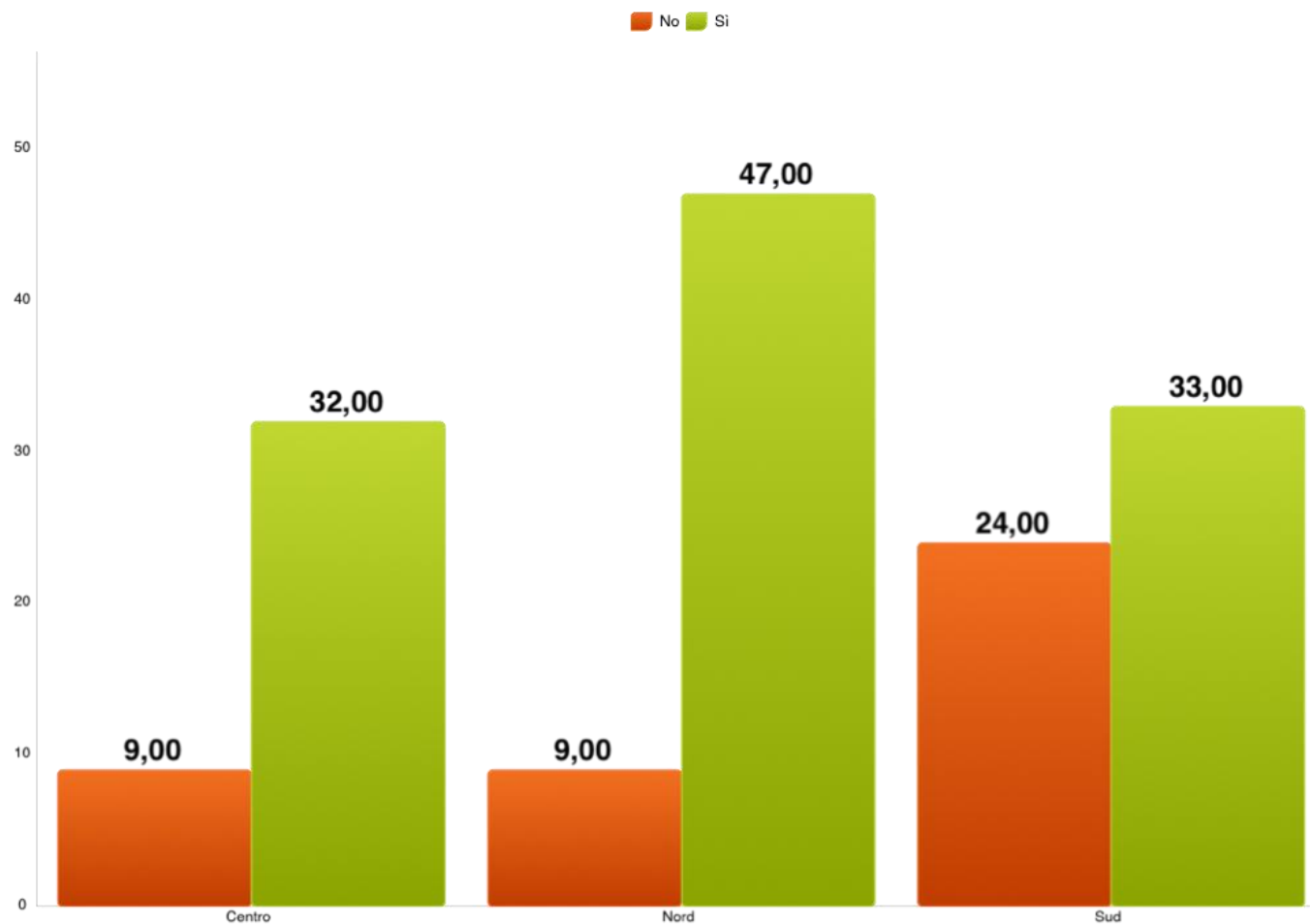
Uffici giudiziari – dettaglio SUD

Distretto	Numero di uffici che hanno risposto al questionario	Numero di magistrati addetti al civile	Personale di cancelleria addetto al civile
BARI	4	104	358
CAGLIARI	3	45	160
CALTANISSETTA	3	23	74
CATANIA	4	89	294
CATANZARO	7	92	284
LECCE	2	48	144
MESSINA	4	46	166
NAPOLI	7	286	867
PALERMO	7	126	466
POTENZA	3	23	76
REGGIO CALABRIA	3	28	157
SALERNO	4	84	211
SASSARI	4	34	103
TARANTO	2	33	100
TOTALI	57	1061	3460

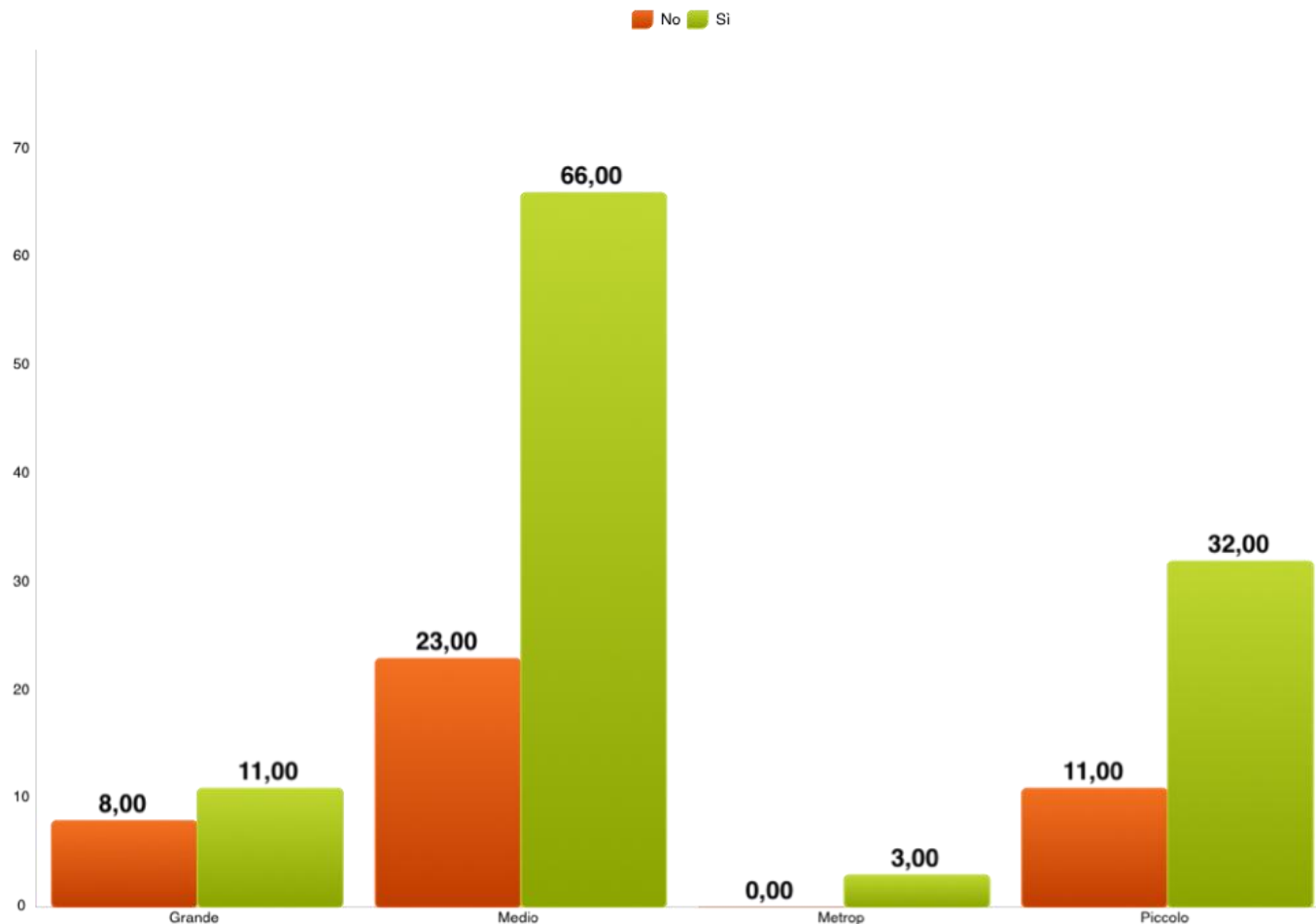
L'ufficio ha ricevuto l'autorizzazione al deposito con valore legale di determinati atti?



Uffici autorizzati ai depositi telematici (per area geografica)



Uffici autorizzati ai depositi telematici (per dimensione ufficio)



Sezione 2

Beni strumentali

La seconda sezione del questionario è stata predisposta allo scopo:

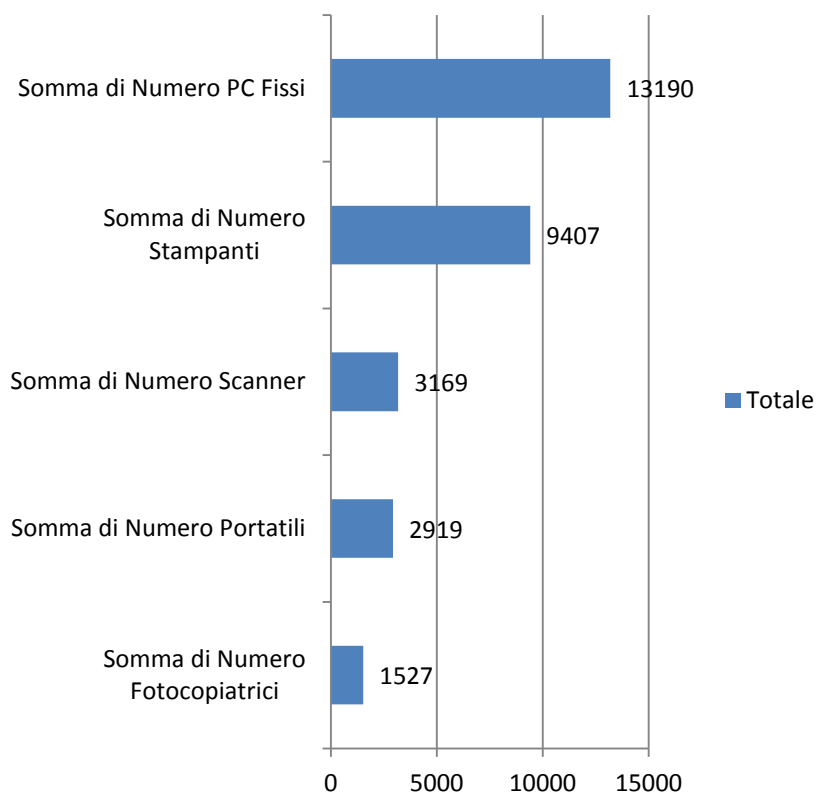
- a) di compiere una ricognizione del numero complessivo di apparecchiature *hardware* in dotazione agli uffici;
- b) di valutare (seppur in termini di semplice percezione da parte degli utenti) l'adeguatezza delle apparecchiature fornite;
- c) di indagare se gli uffici utilizzano apparecchiature fornite da soggetti terzi rispetto all'amministrazione della Giustizia;
- d) di individuare il fabbisogno attuale degli uffici;

Dalla lettura dei dati emerge quanto segue:

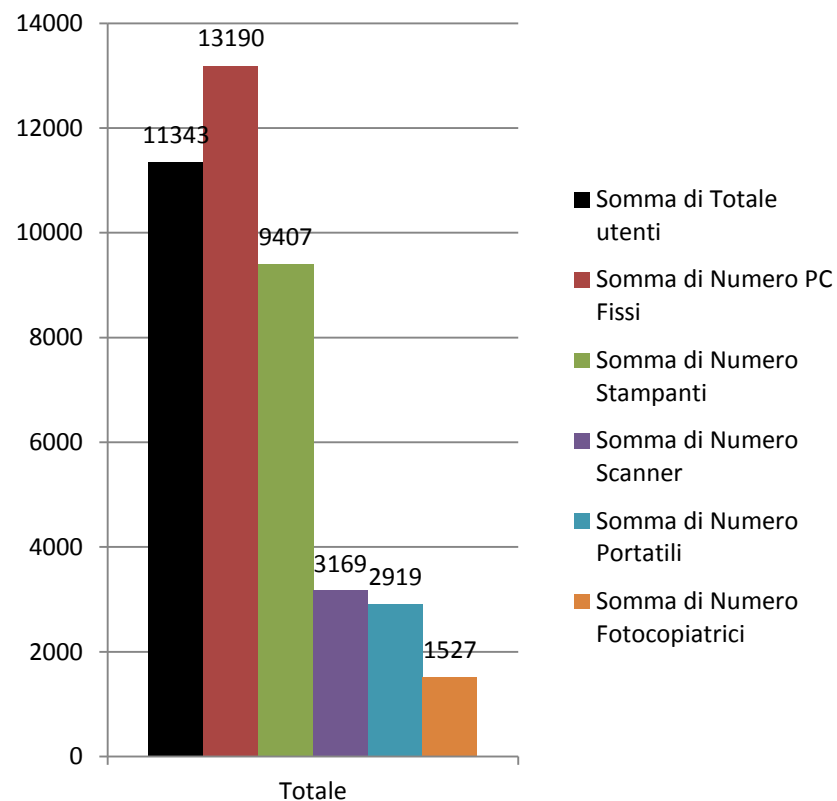
1. Il numero di **Pc fissi** appare adeguato rispetto al complesso degli utenti;
2. Il numero di **stampanti** e di **scanner** appare essere sensibilmente inferiore al numero di utenti;
3. Il numero di **fotoriproduttori** è pari a 1.527 unità;
4. Il numero di **Pc portatili** appare essere adeguato al numero complessivo di magistrati addetti al civile;
5. Il dato relativo alla distribuzione relative alle risorse sul territorio nazionale appare tendenzialmente omogeneo;

Dotazioni – Valori assoluti

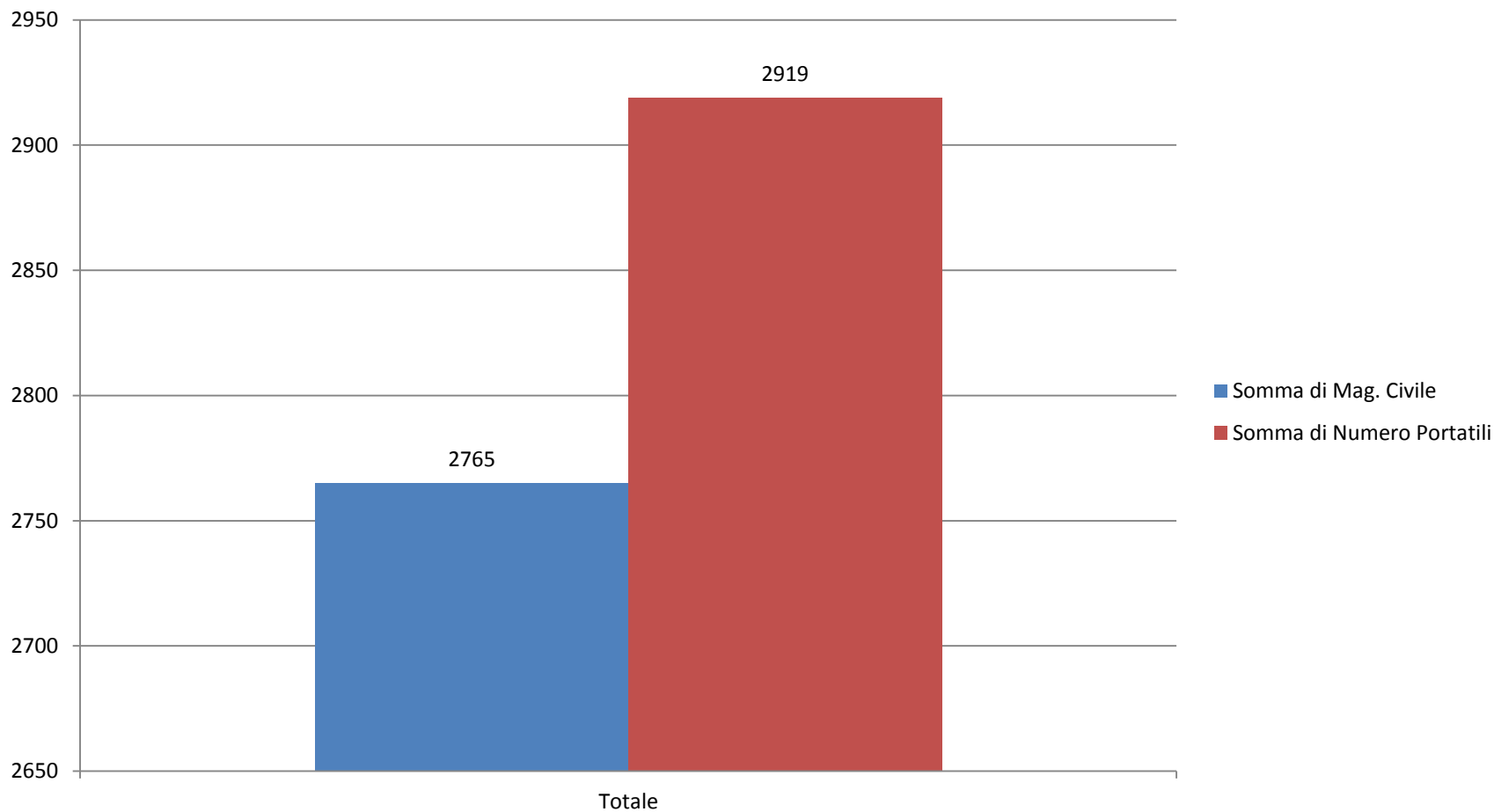
Totale delle dotazioni



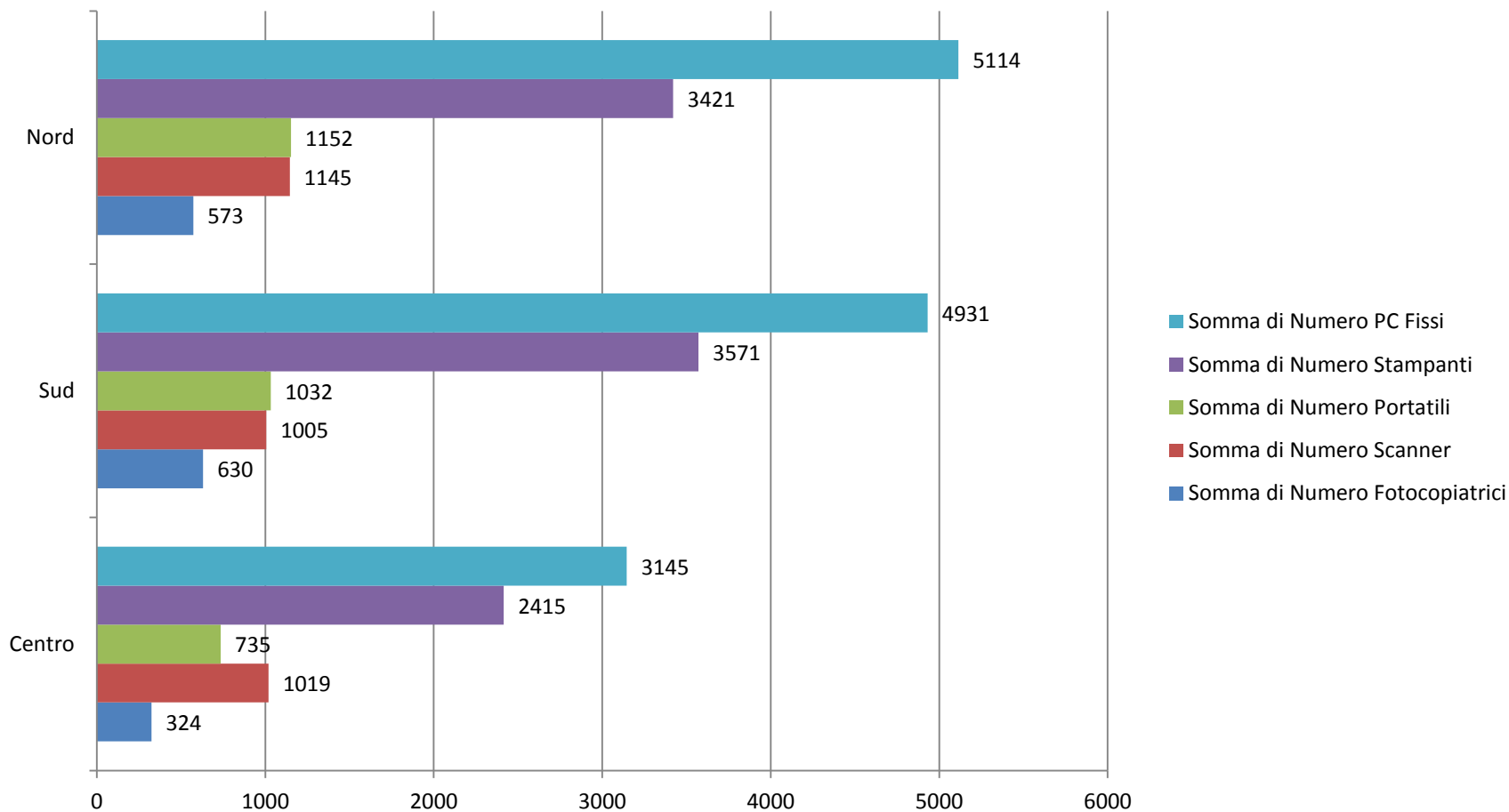
Totale delle dotazioni in relazione al numero complessivo di utenti (magistrati addetti al civile e personale amministrativo) addetti agli uffici



Numero di Pc portatili in relazione al numero di magistrati addetti al civile



Distribuzione dotazioni sul territorio nazionale per aree geografiche



Per poter esprimere un giudizio di adeguatezza delle dotazioni strumentali degli uffici, i dati assoluti riscontrati vanno posti in relazione all'efficienza delle apparecchiature

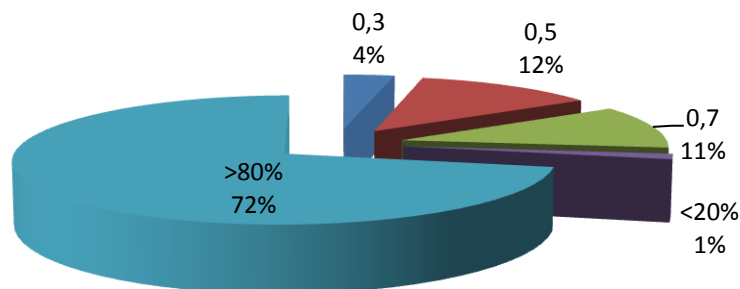
Dalla lettura dei dati emerge:

1. che in almeno il 28% degli uffici, oltre il 20% dei **Pc portatili** è ritenuto obsoleto (nel 12% degli uffici il numero di Pc portatili ritenuti efficienti è pari solo al 50%)
2. che, in circa il 60% degli uffici i **Pc fissi** ritenuti efficienti sono in una percentuale superiore al 70% (nel 17% degli uffici il numero di Pc portatili efficienti non è superiore al 30%);
3. che, in circa l'83% degli uffici il numero di **scanner** efficienti è ritenuto superiore al 70% delle macchine in dotazione;
4. che solo il 53% degli uffici ritiene di avere un numero di **stampanti** efficienti in misura superiore al 70% (nel 13% degli uffici il numero di stampanti efficienti è inferiore al 30% di quelle in dotazione);
5. che il 65% degli uffici ritiene di aver **fotoriproduttori** efficienti in misura superiore o pari al 70% di quelle in dotazione.

PC portatili e Pc desktop (grado di efficienza)

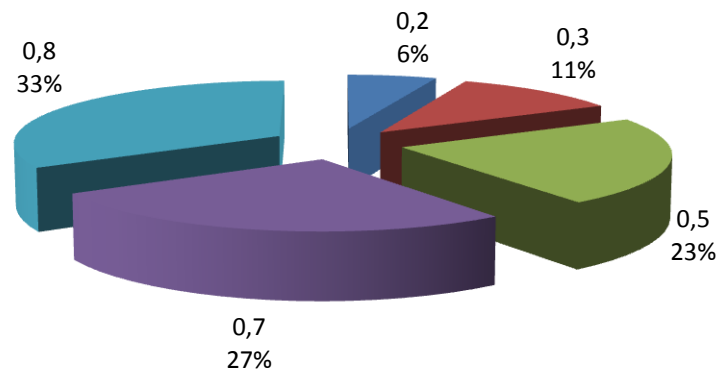
0,3 = 30%, ecc.

Pc portatili efficienti

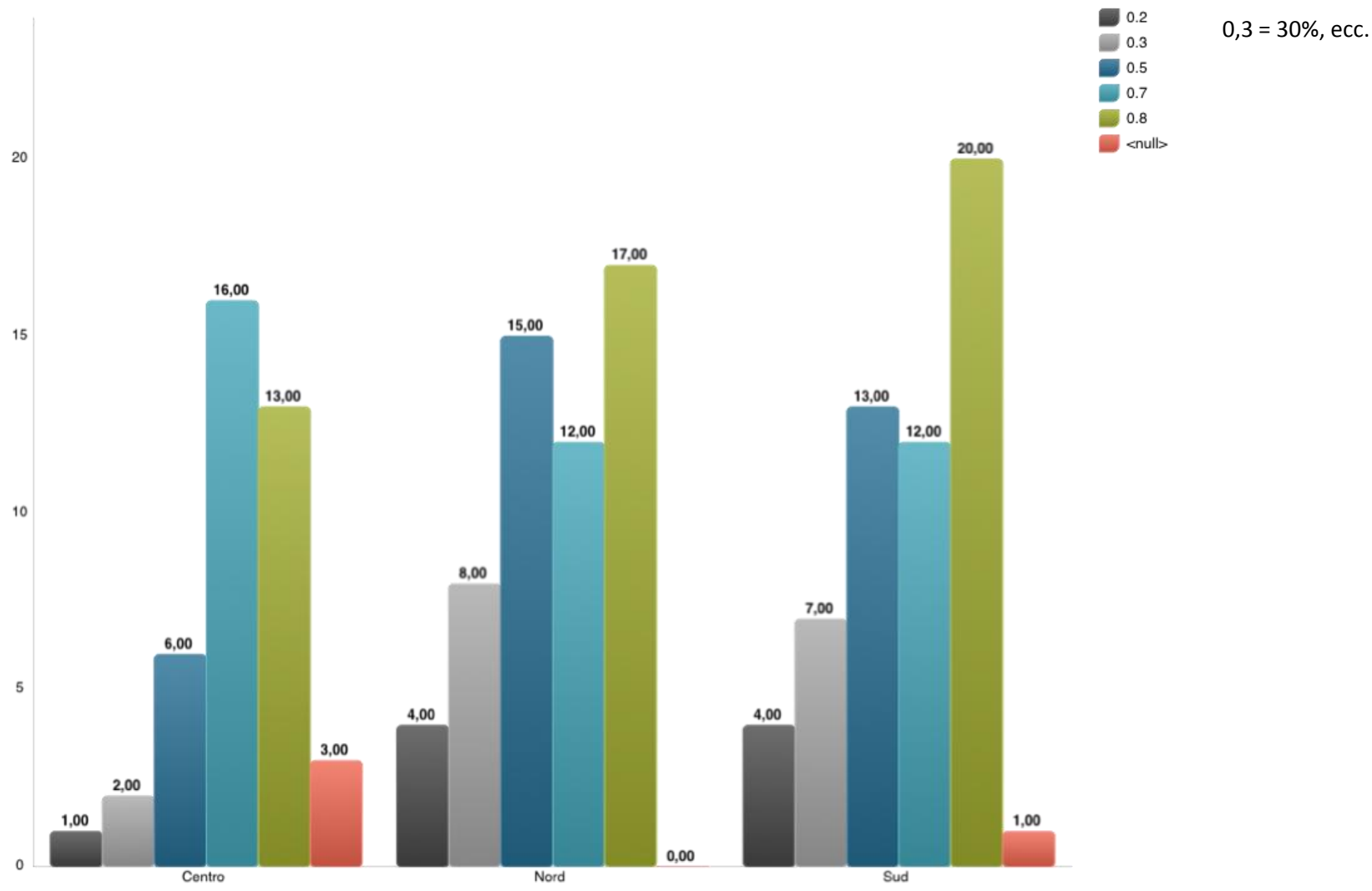


0,3 = 30%, ecc.

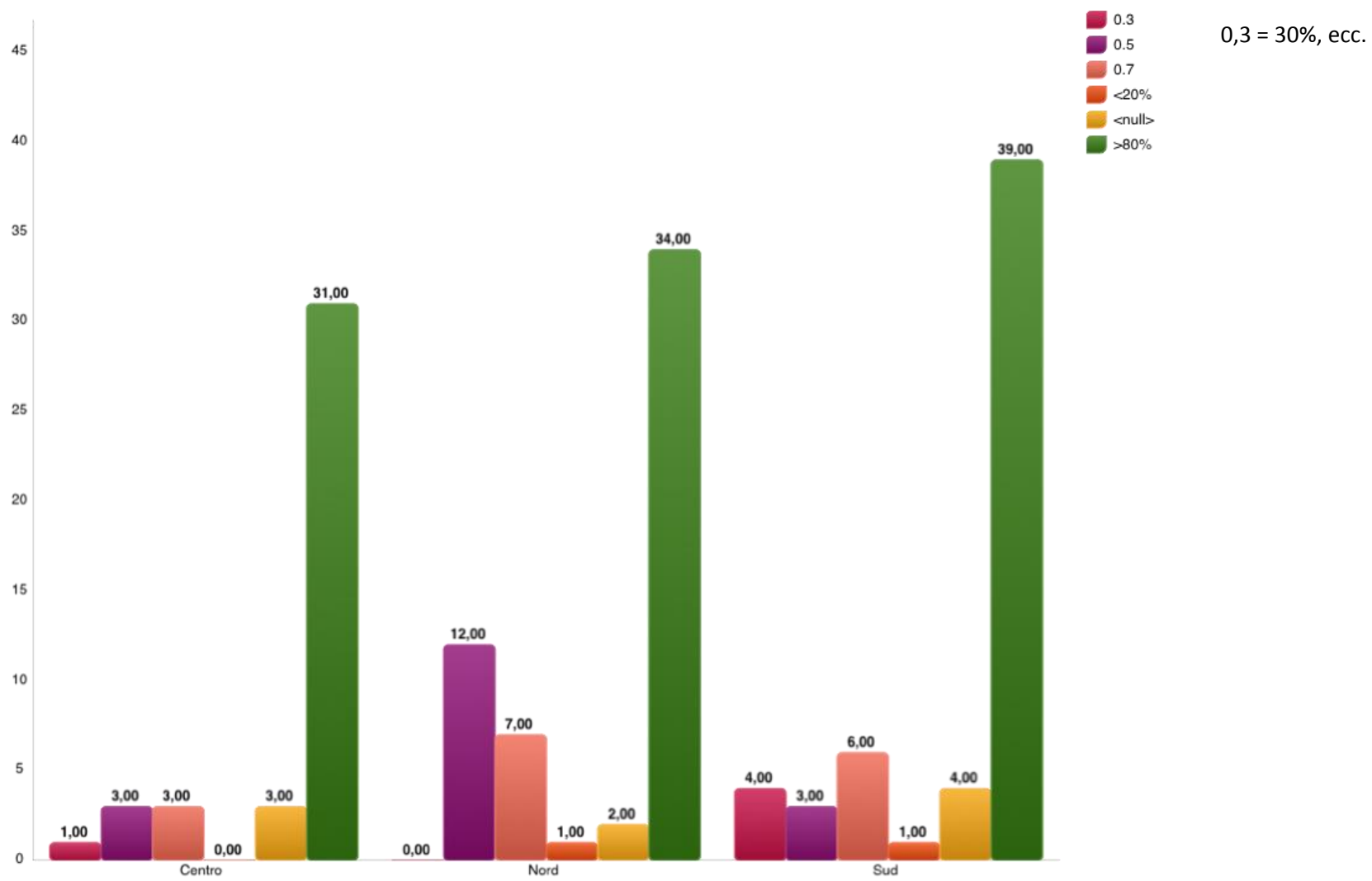
Pc fissi efficienti



PC desktop efficienti per area geografica

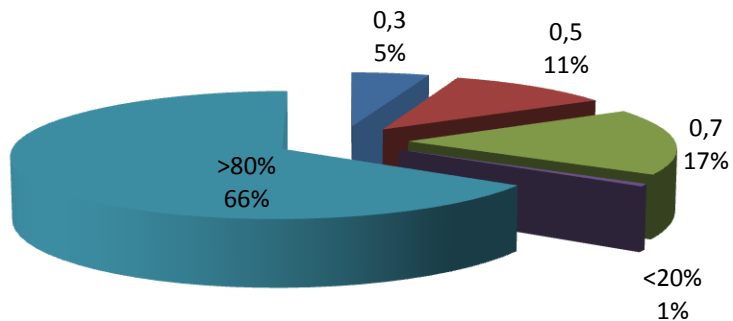


PC portatili efficienti per area geografica

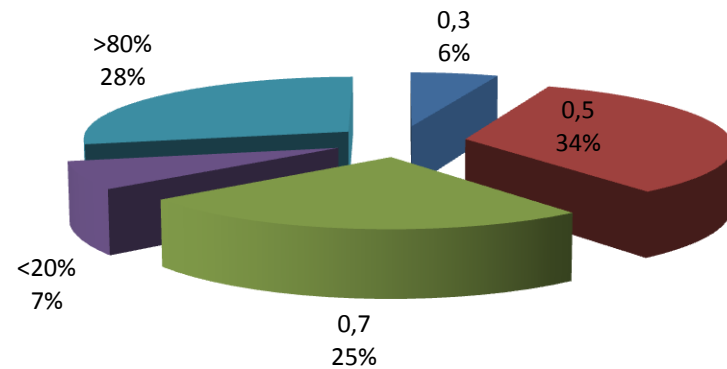


Scanner e stampanti (Grado di efficienza)

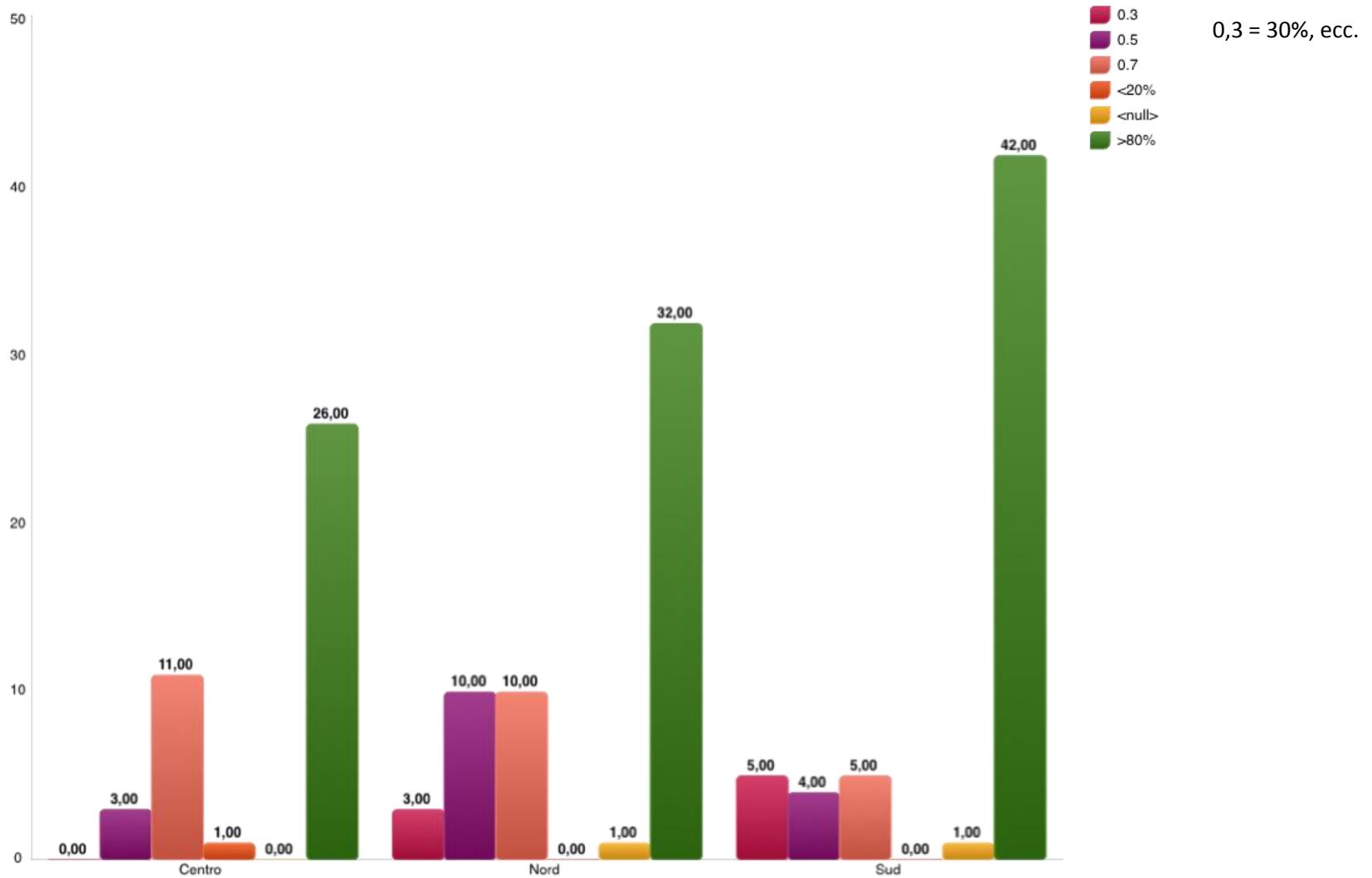
Scanner efficienti



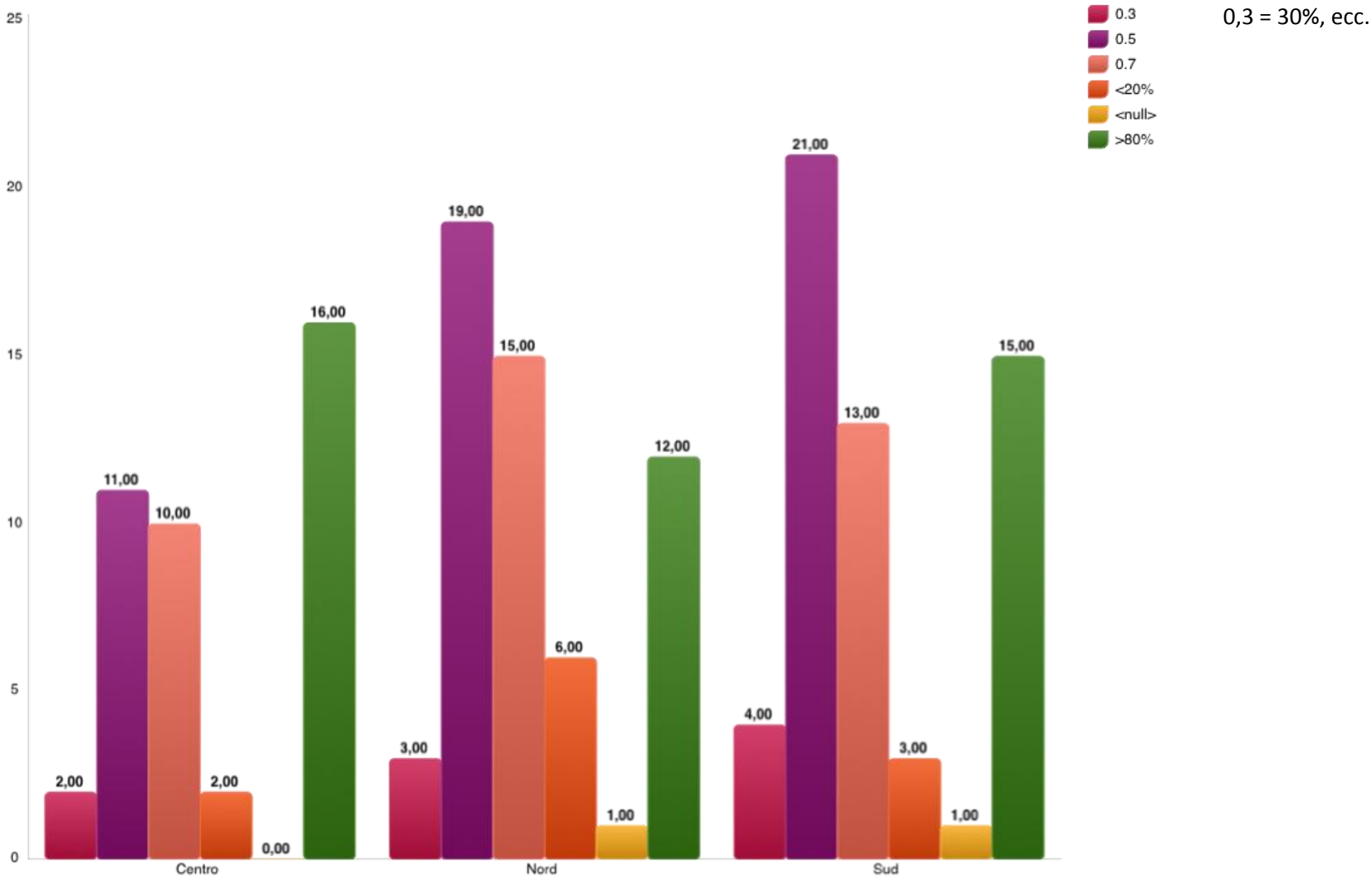
Stampanti Efficienti



Scanner efficienti per area geografica



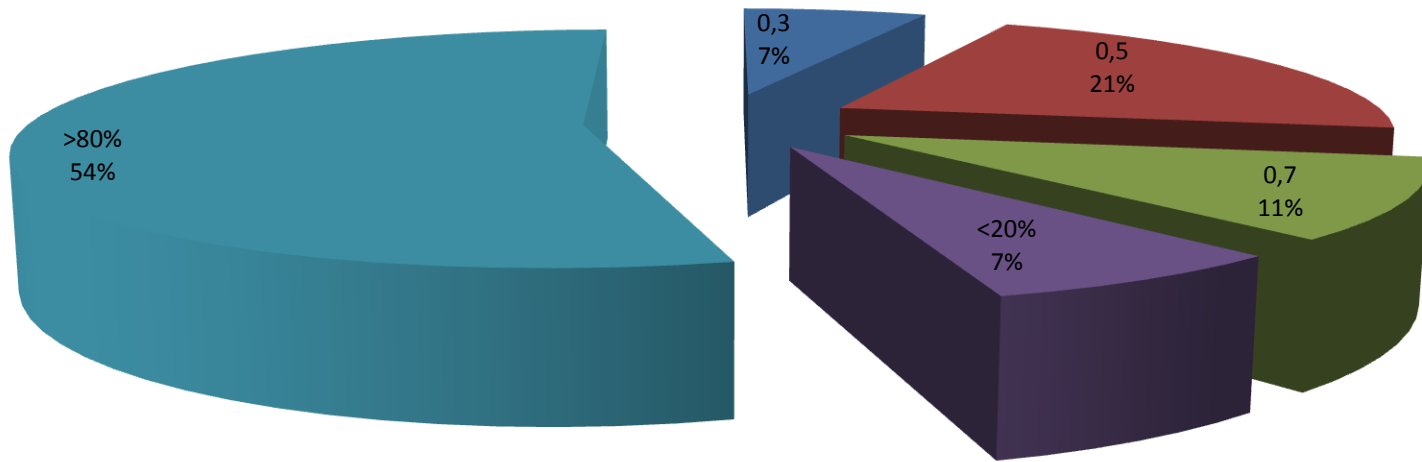
Stampanti efficienti per area geografica



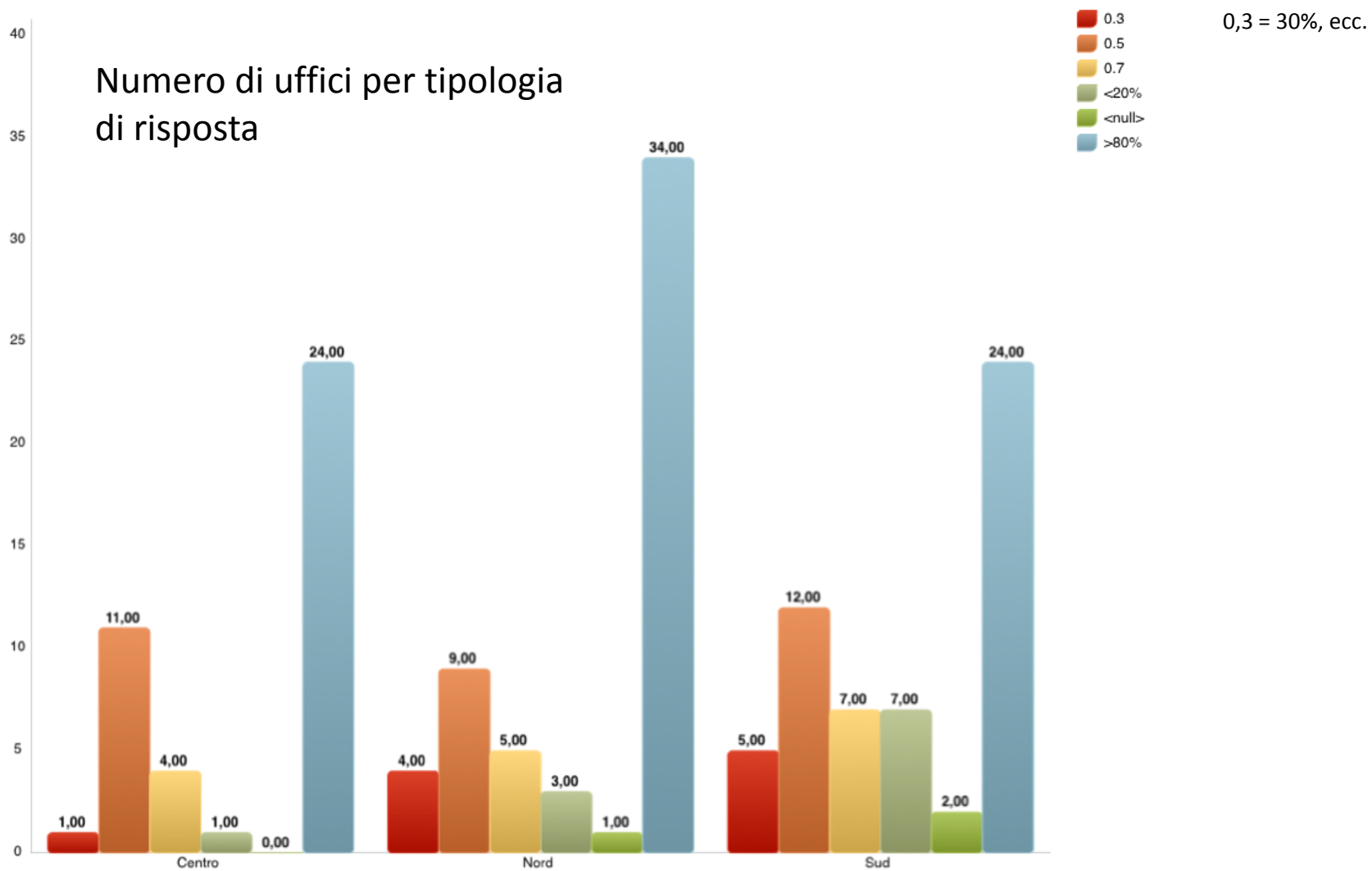
Fotoriproduttori (grado di efficienza)

0,3 = 30%, ecc.

Fotocopiatrici efficienti



Fotocopiatrici efficienti per area



A fronte del complesso dei dati raccolti appare comprensibile il fabbisogno espresso dagli uffici è pari a (vedi grafico seguente):

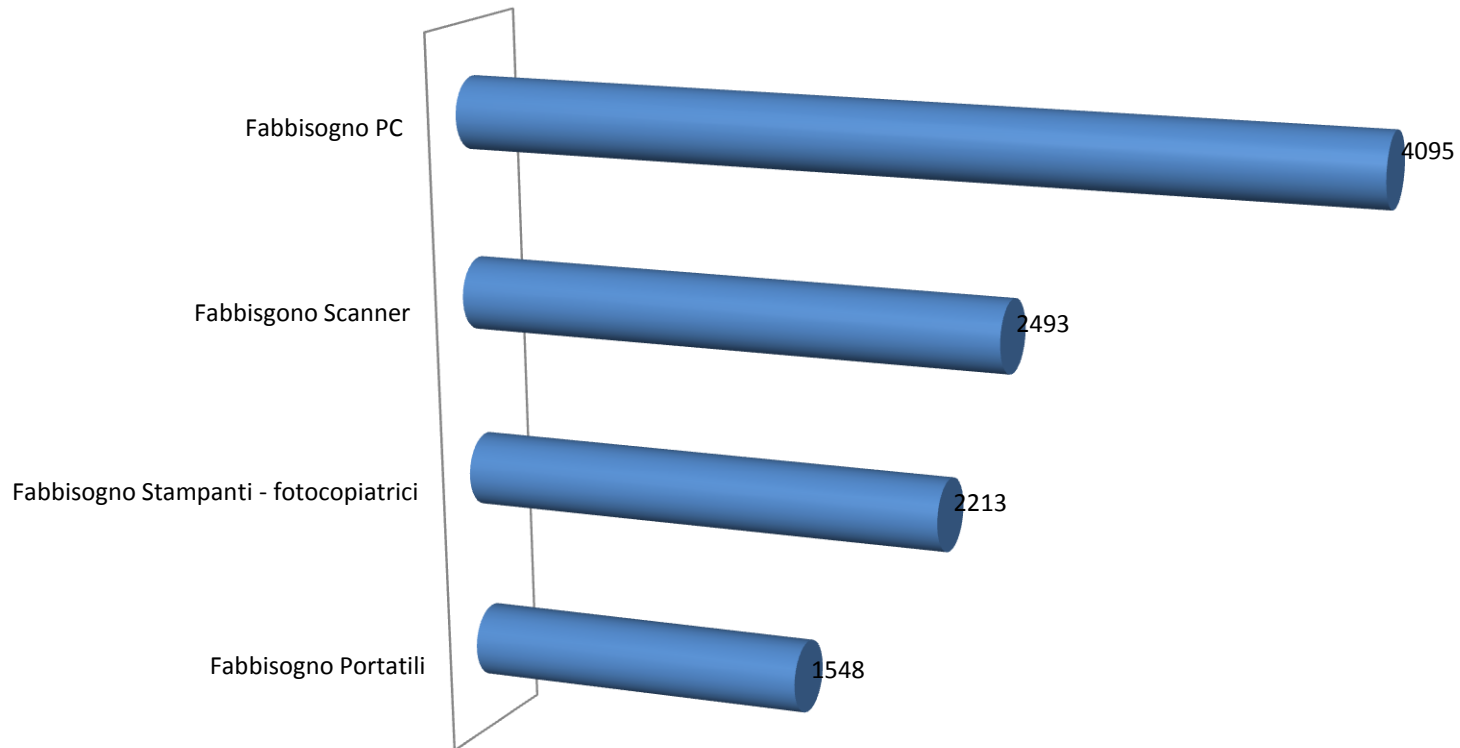
- 4.095 Pc fissi
- 1.548 Pc portatili
- 2.213 Stampanti e Fotocopiatrici
- 2.493 Scanner

È opportuno rilevare che l'elevato numero di Scanner, Stampanti e Fotocopiatrici è dettato anche dalla circostanza che gli uffici che utilizzano il telematico hanno necessità di apparecchiature ad alta efficienza, veloci sia in fase di stampa, sia in fase di acquisizione ottica.

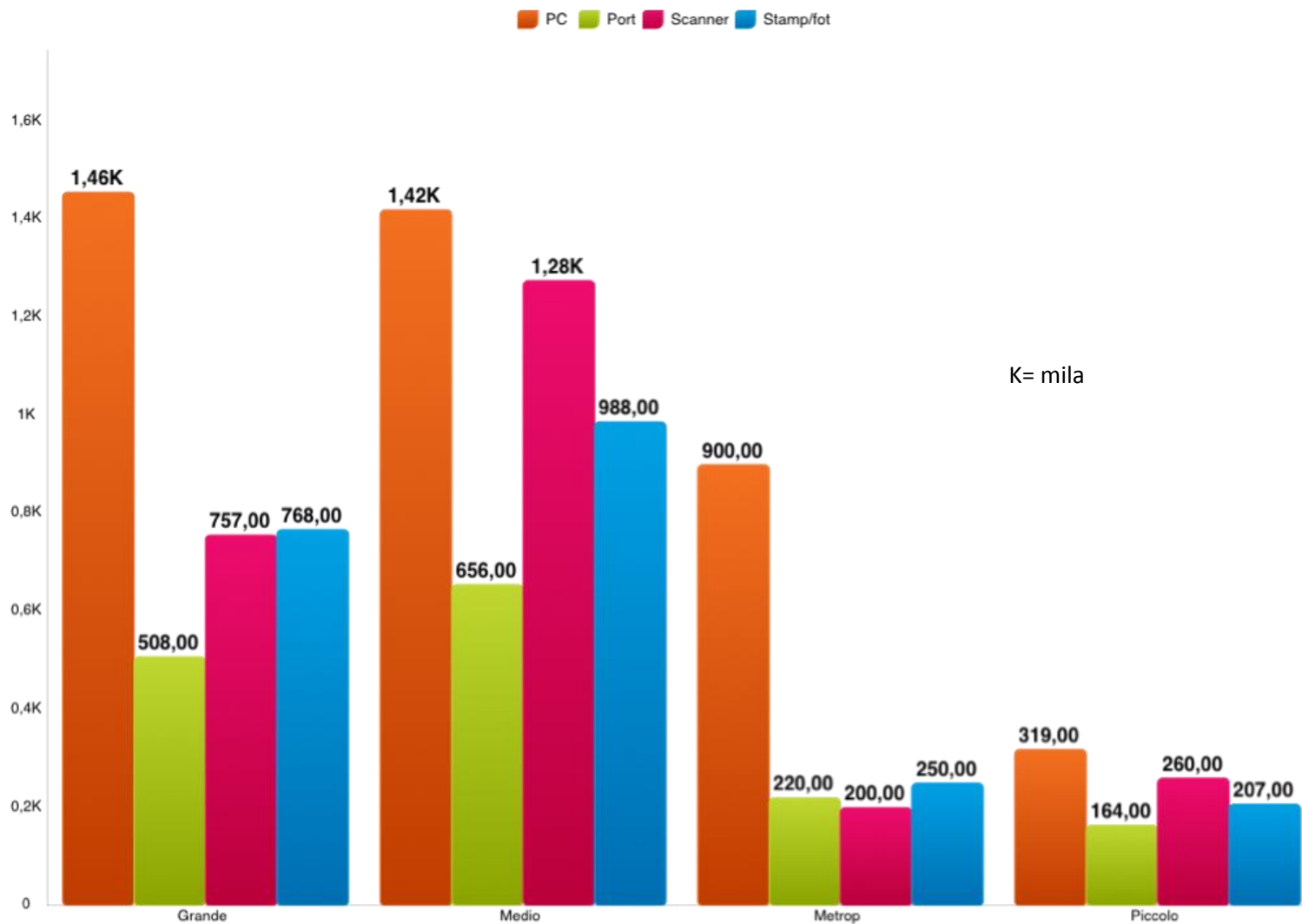
Nei grafici a seguire si offre anche l'analisi del fabbisogno per dimensione di ufficio.

Quanto ai **materiali di consumo** il 46% degli uffici ritiene la fornitura INSUFFICIENTE (il 10% gravemente)

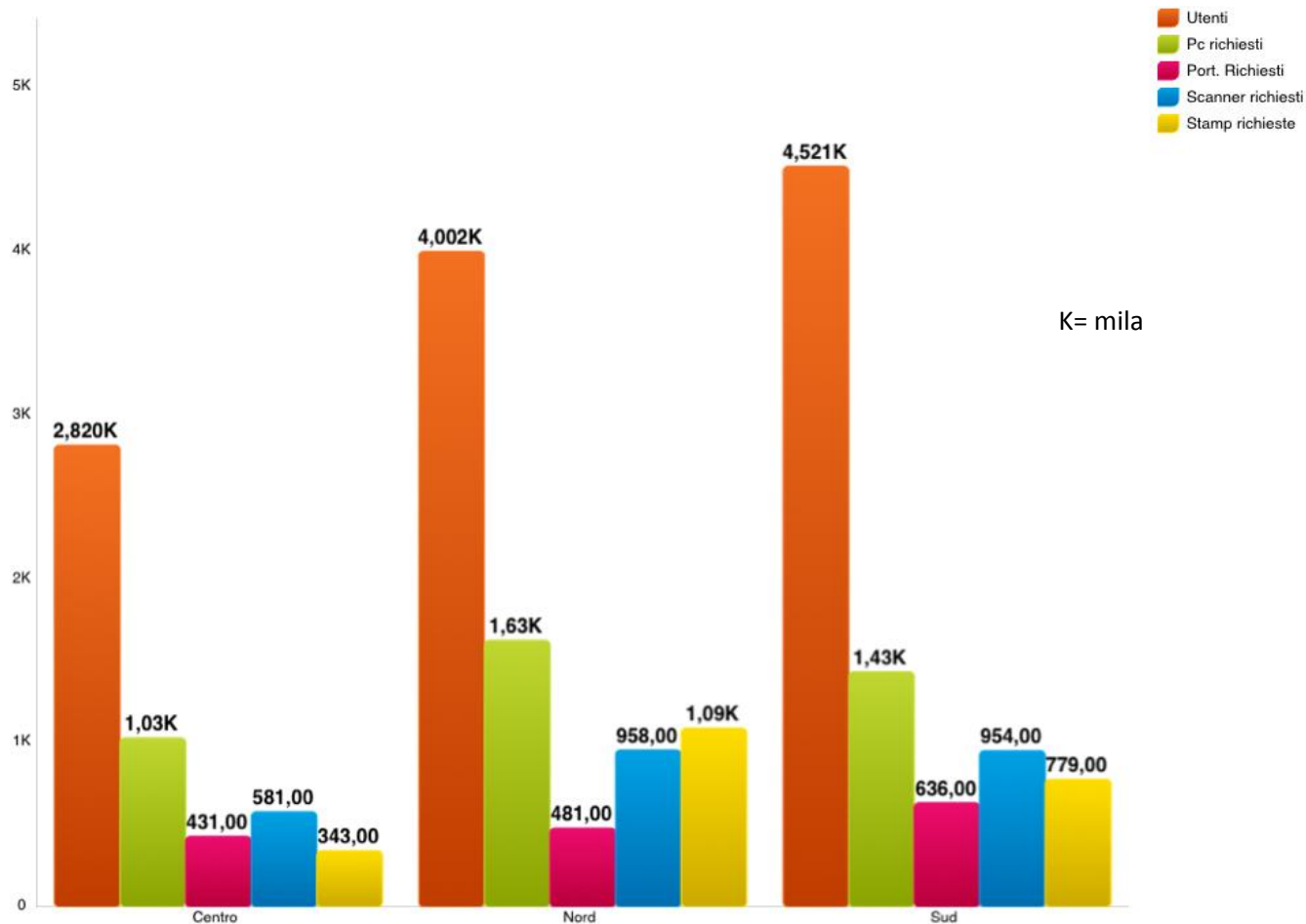
Fabbisogno complessivo apparecchiature



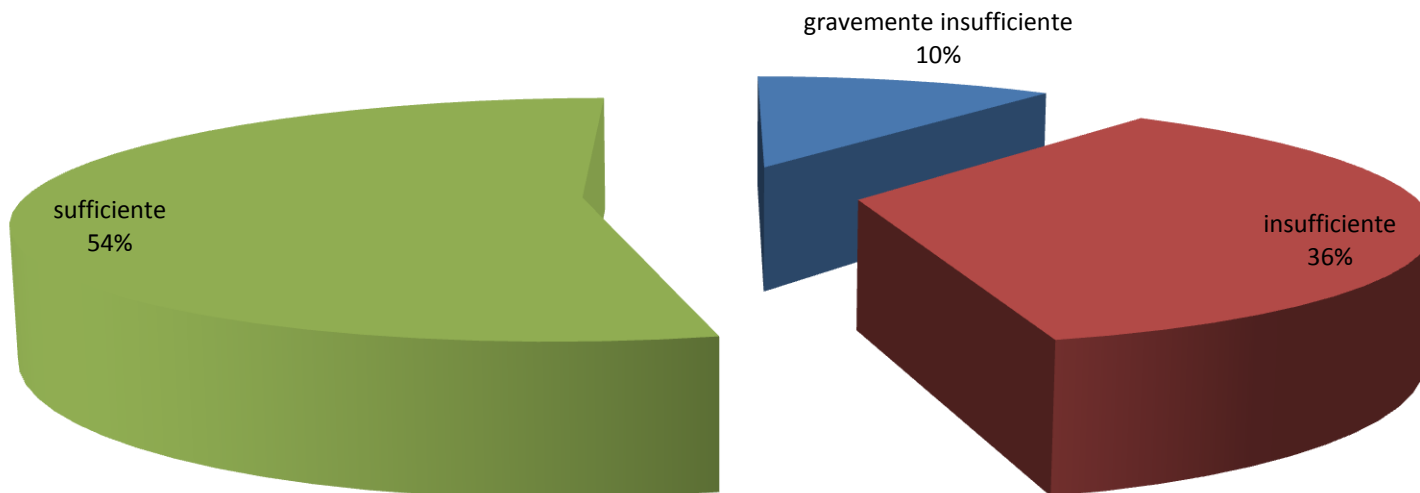
Fabbisogno assoluto di apparecchiature per tipo e per dimensione ufficio



Fabbisogno di apparecchiature in relazione al numero di utenti



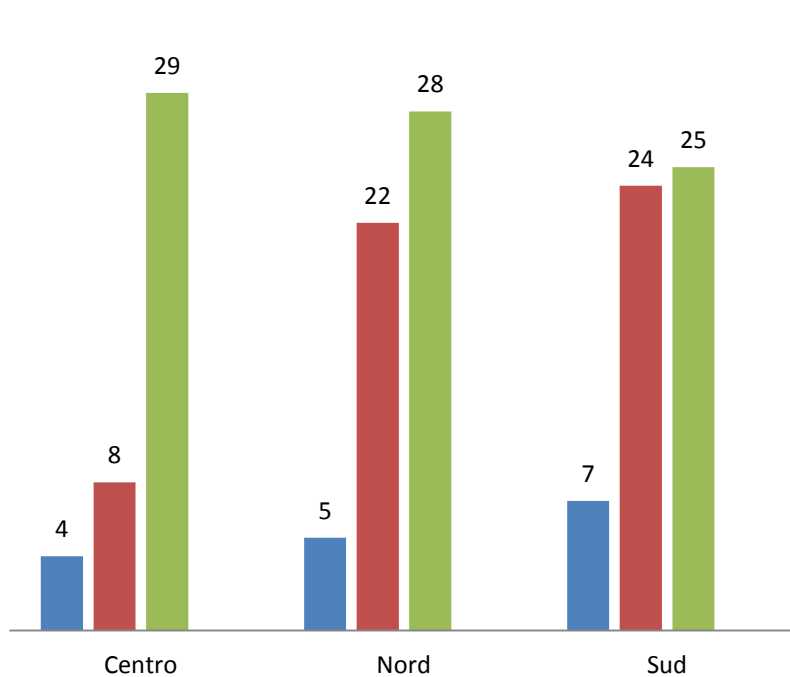
Ritenete che la fornitura di materiali di consumo (carta e toner) sia...



Fornitura di materiali di consumo

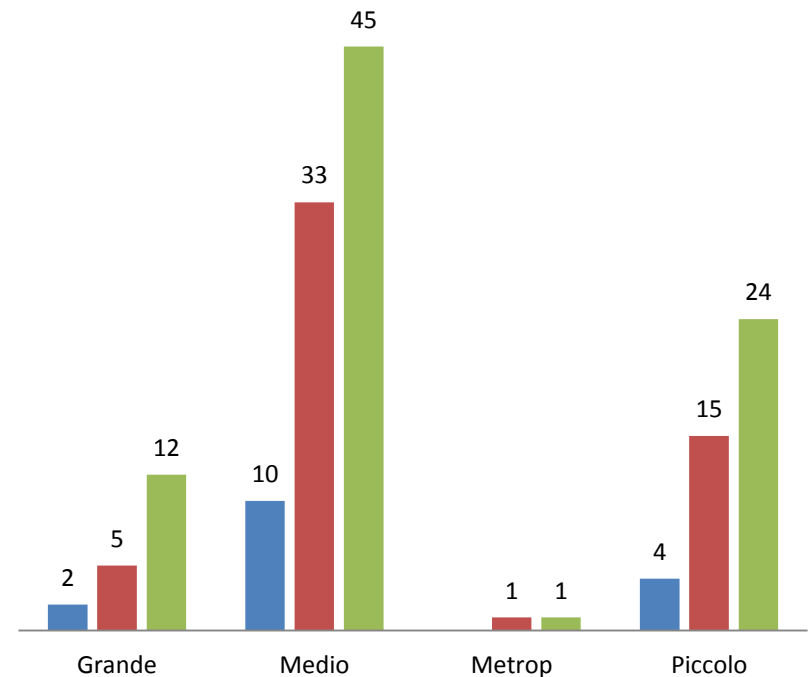
Numero di uffici per area geografica

■ gravemente insufficiente ■ insufficiente ■ sufficiente ■ (vuoto)



Numero di uffici per dimensione ufficio

■ gravemente insufficiente ■ insufficiente ■ sufficiente



Particolarmente significativi sono i dati relativi all'utilizzo da parte degli uffici di apparecchiature fornite da soggetti terzi rispetto all'amministrazione giudiziaria.

Oltre il 60% degli uffici per garantirsi l'utilizzo di apparecchiature efficienti, infatti, ricorre a risorse esterne.

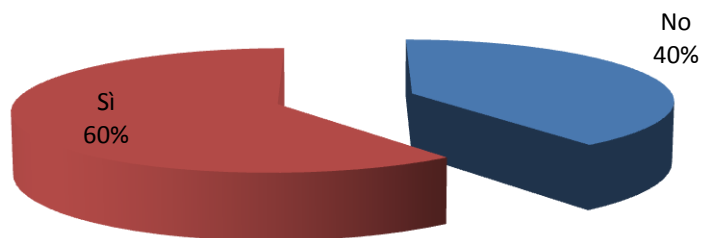
Sebbene a livello geografico tale fenomeno presenti un certa omogeneità, al Centro ed al Nord appare più marcato.

Quanto al tipo di apparecchiature fornite da soggetti terzi, il dato preponderante è quello relativo ai pc fissi ed alle stampanti.

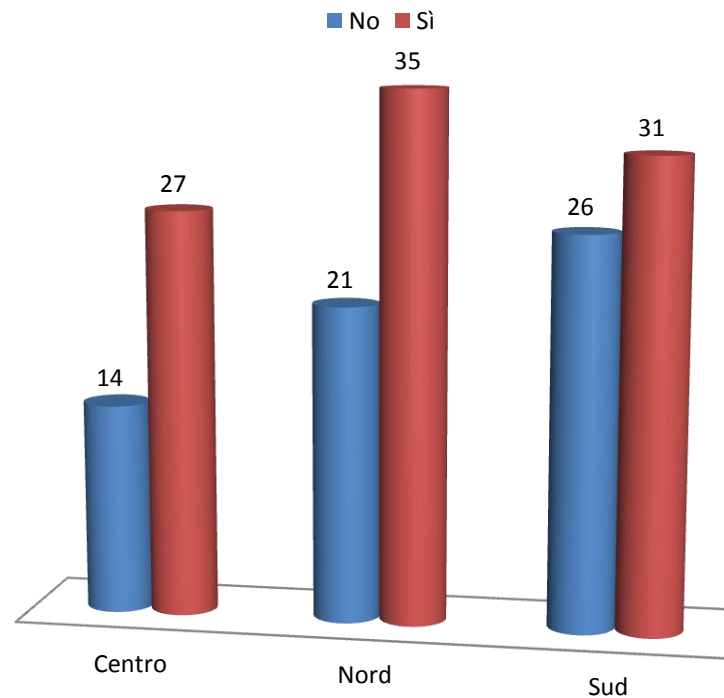
Particolarmente significativo è anche il dato relativo alle "altre" dotazioni che non è stato richiesto in forma analitica ma denota una tendenza a reperire a livello locale le dotazioni di tipo "non standard".

L'ufficio utilizza apparecchiature fornite da soggetti diversi dal Ministero della Giustizia

Uffici che utilizzano apparecchiature di terzi

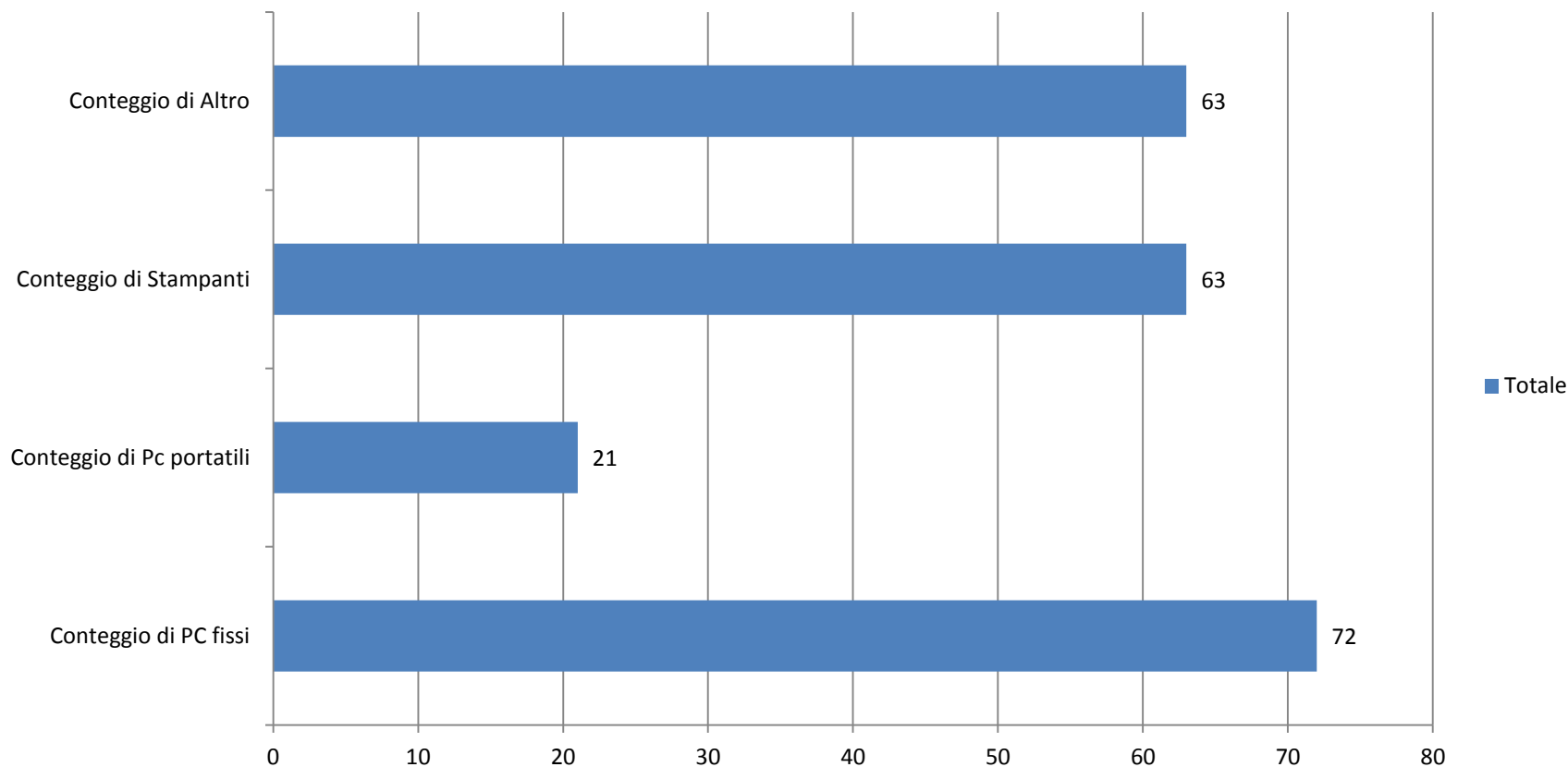


Uffici che utilizzano apparecchiature di terzi per area geografica



Quali apparecchiature fornite da terzi vengono utilizzate negli uffici

Forniture esterne per tipologia



Sezione 3

Dispositivi di firma digitale
(Smart Card)

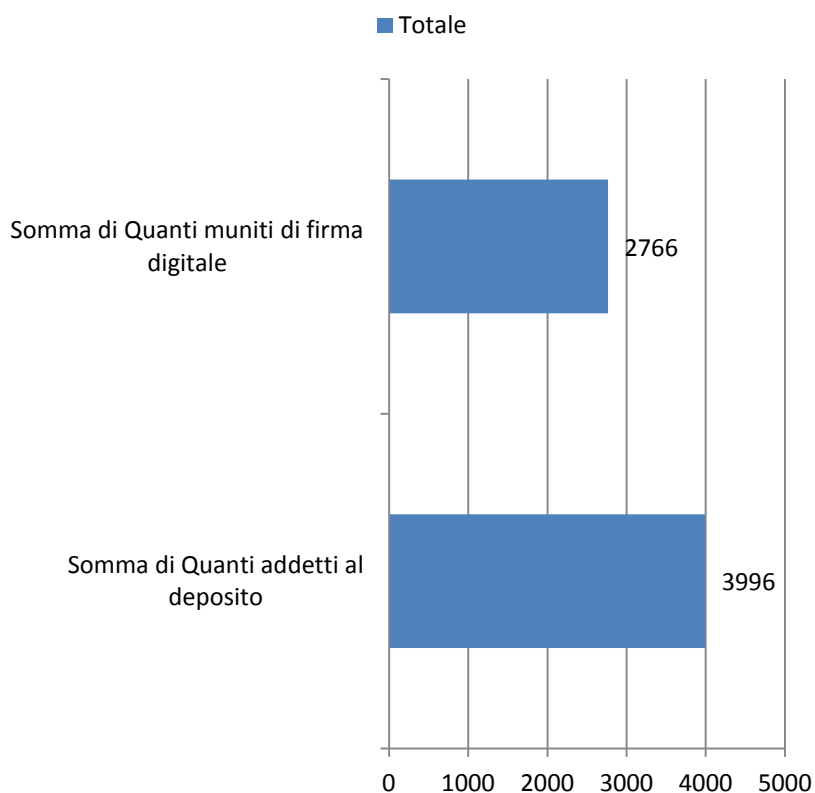
La terza sezione del questionario è stata predisposta allo scopo di “monitorare” la fornitura di “*smartcard*” ai magistrati, al personale amministrativo ed ai giudici onorari al fine di poter valutare l’accessibilità dell’utenza all’infrastruttura del P.C.T.

Dai dati assunti emerge:

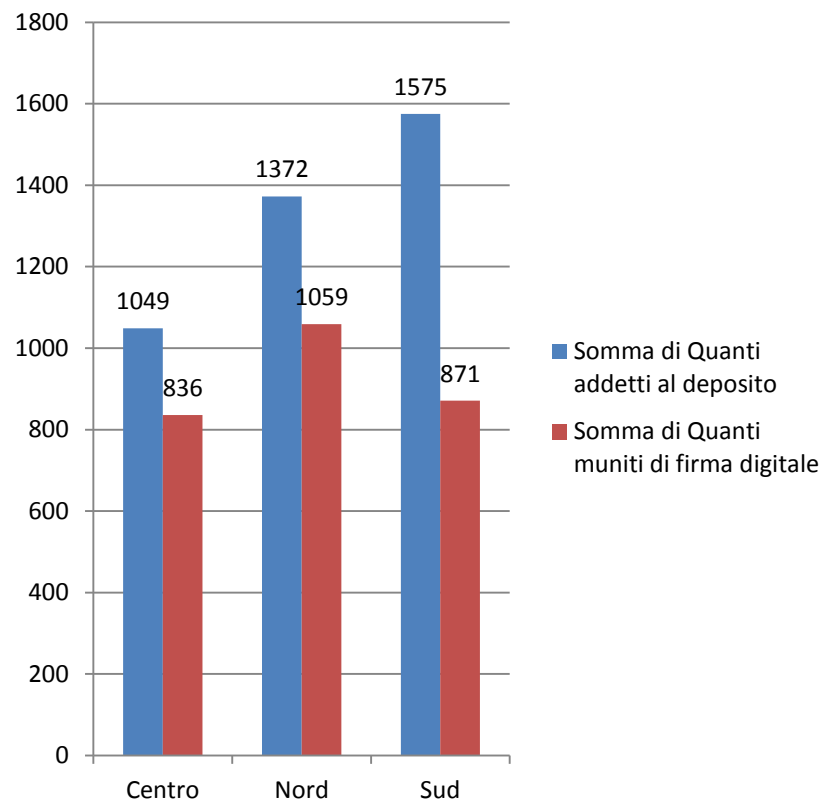
1. che circa il 70% degli addetti ai depositi è munito di firma digitale (al sud tale rapporto tende a diminuire);
2. che sono muniti di firma digitale un numero di magistrati superiore a quello dei magistrati addetti alle funzioni civili (il dato si spiega con l’integrazione della firma digitale nella tessera Modello AT);
3. che, in totale, solo 351 g.o.t. sono muniti di dispositivi di firma digitale (prevalentemente distribuiti al SUD).

Quale è il numero di addetti alle cancellerie autorizzati all'accettazione dei depositi ed alla effettuazione della comunicazioni e notificazioni?

Rapporto addetti ai depositi/ addetti ai depositi con firma digitale

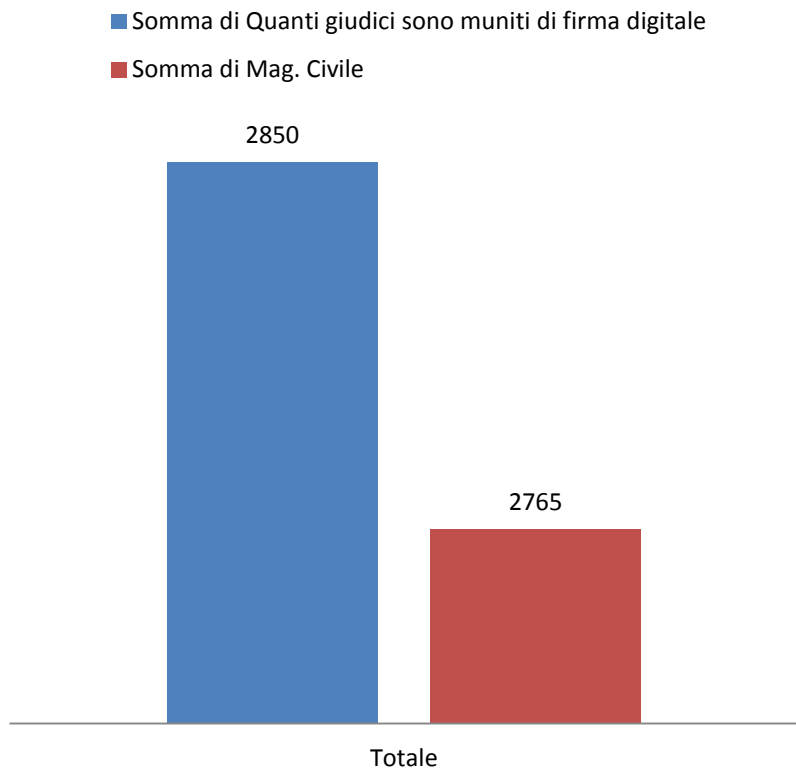


... per area geografica

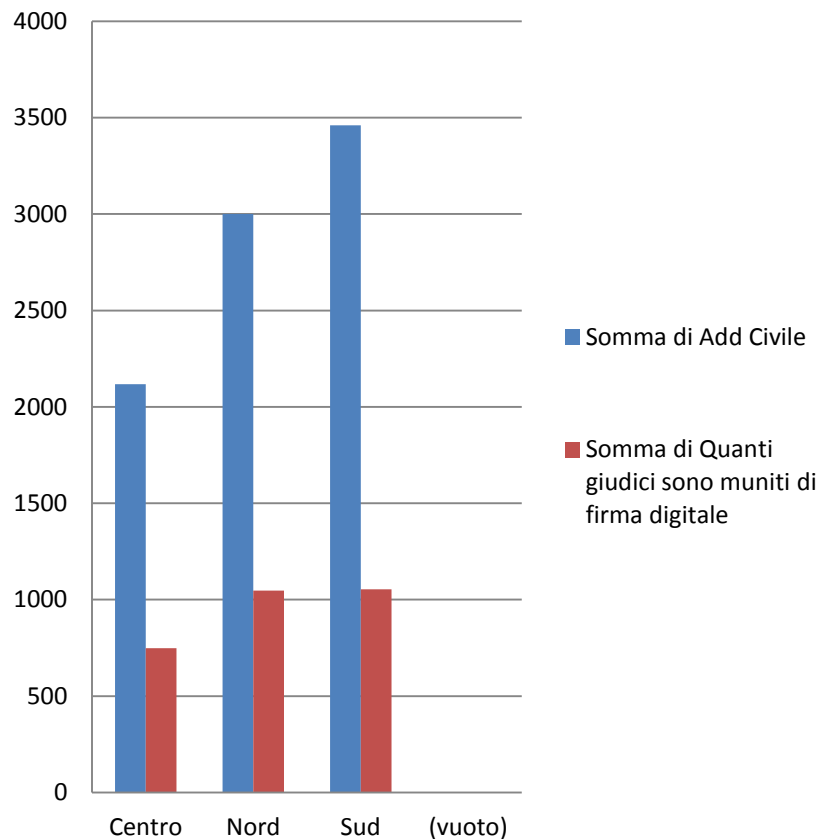


Quale è il numero di giudici assegnati all'ufficio muniti di un dispositivo di firma digitale?

Numero di magistrati muniti di firma digitale

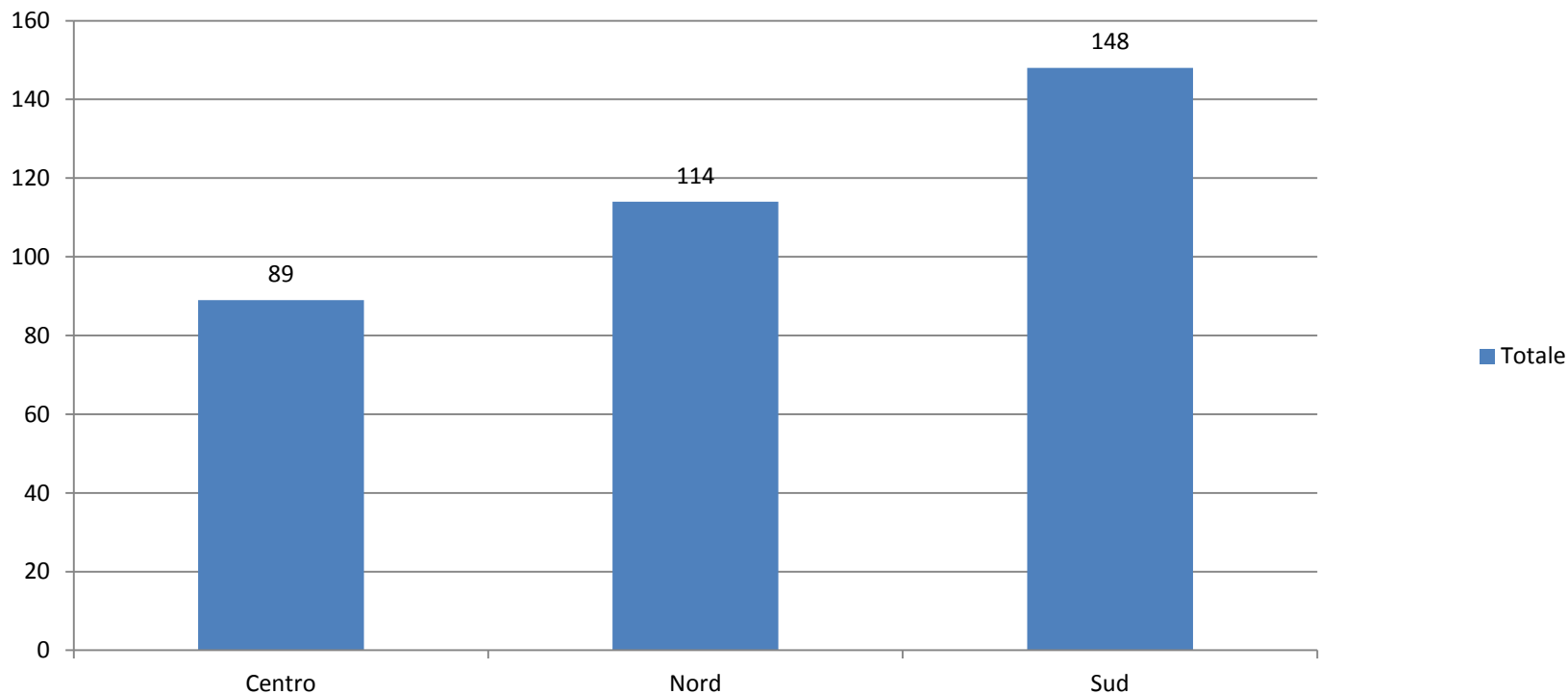


... per area geografica



Quanti giudici onorari sono muniti di un dispositivo di firma digitale?

Numero assoluto di g.o.t. con firma digitale



Sezione 4

Servizi di rete

Le domande relative alla quarta sezione del questionario sono dirette a verificare la percezione in termini di efficienza dell'infrastruttura di rete.

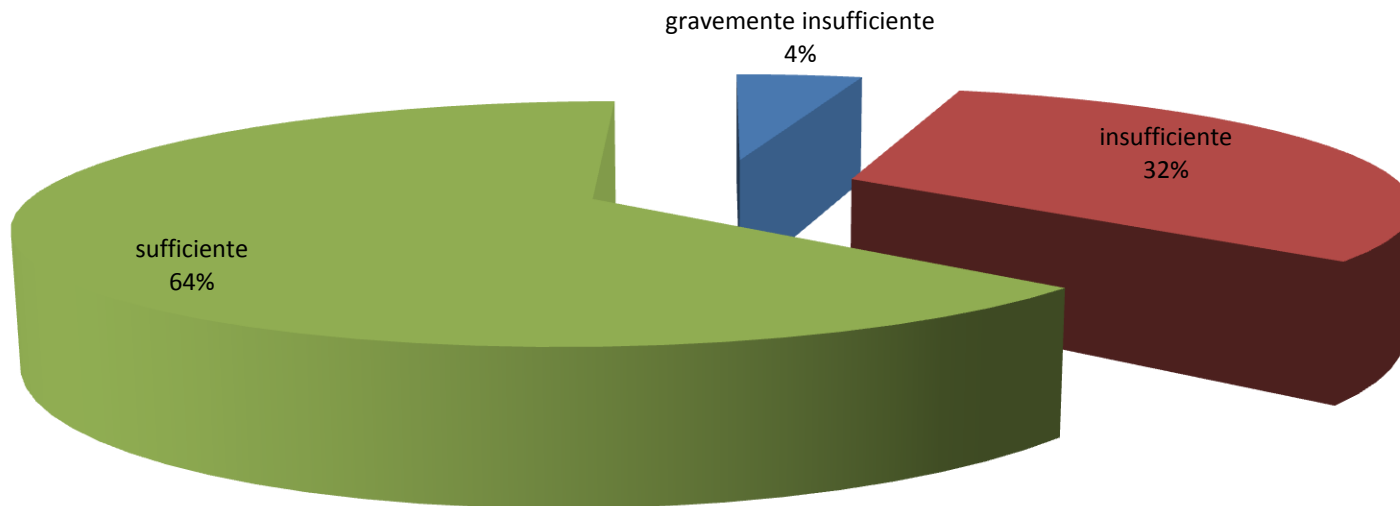
È stato richiesto agli uffici di esprimere una valutazione sulla sufficienza dell'infrastruttura (punti di rete) e sulla “velocità” della rete.

Dall'analisi dei dati si desume un giudizio complessivamente positivo.

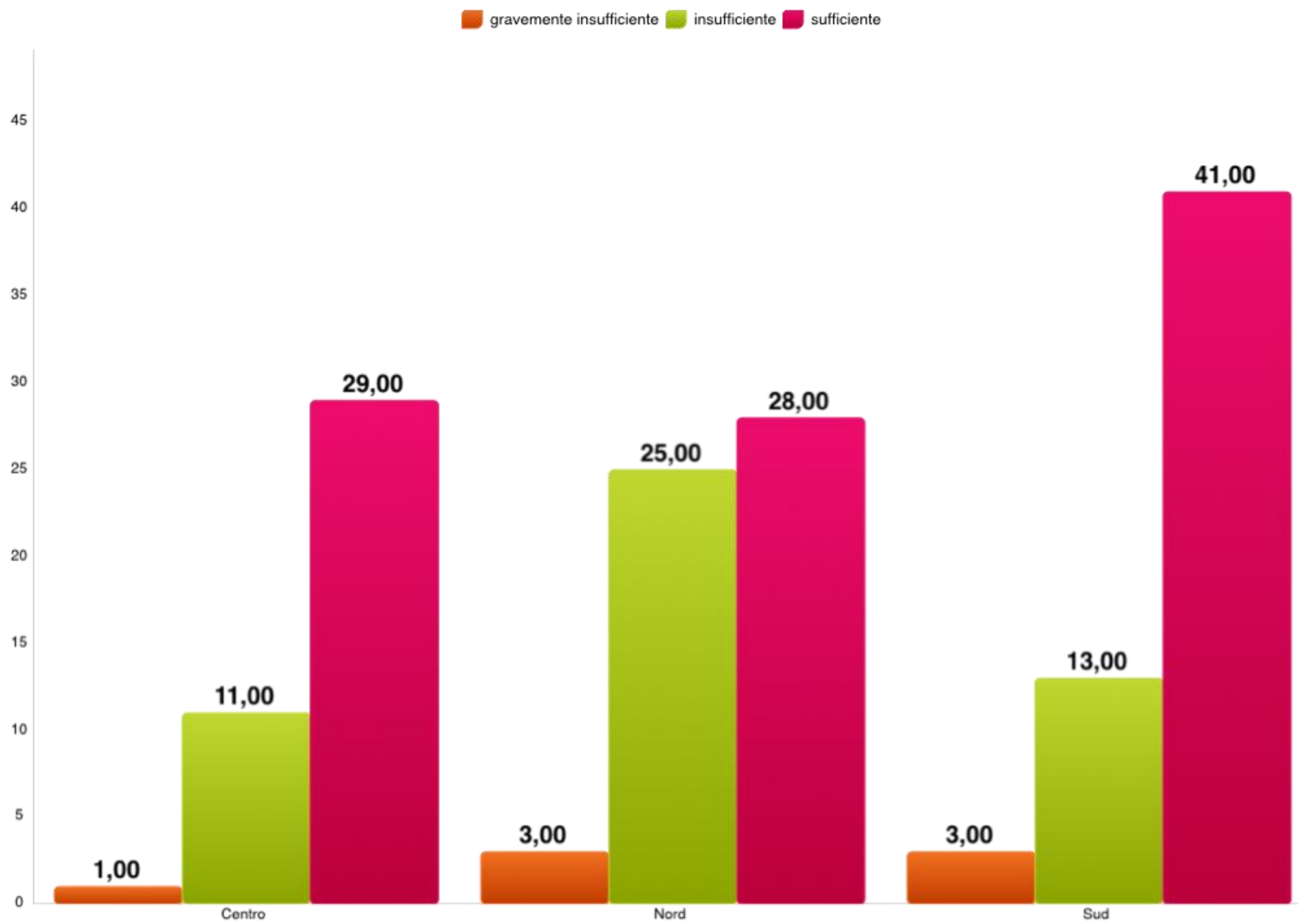
1. Il 73% degli uffici ritiene la velocità di connessione almeno sufficiente (solo un 5% la ritiene insufficiente)
2. Il 64% degli uffici ritiene i numeri di punti di rete sufficienti.

Il numero di punti di rete è...?

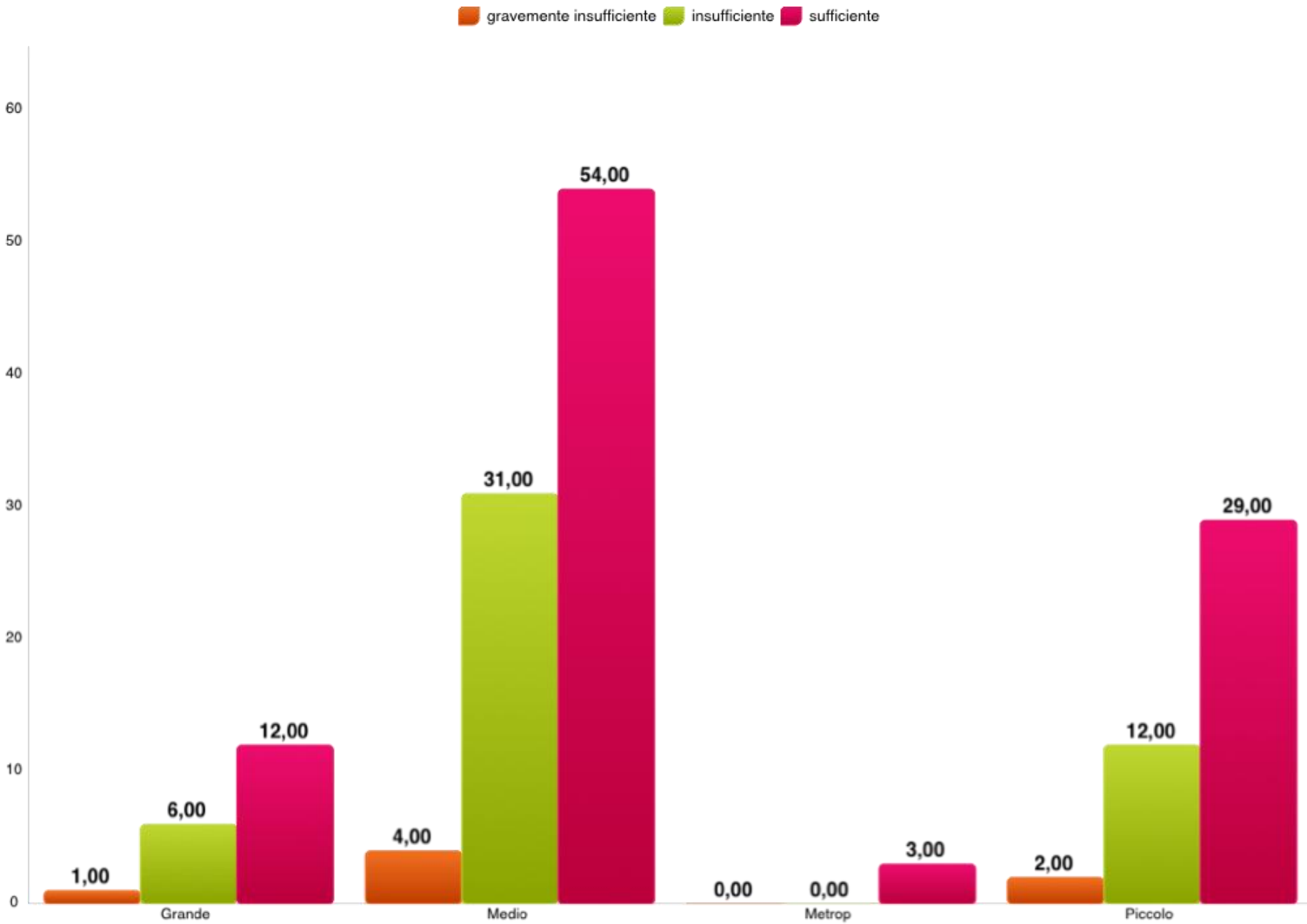
Numero di punti di rete



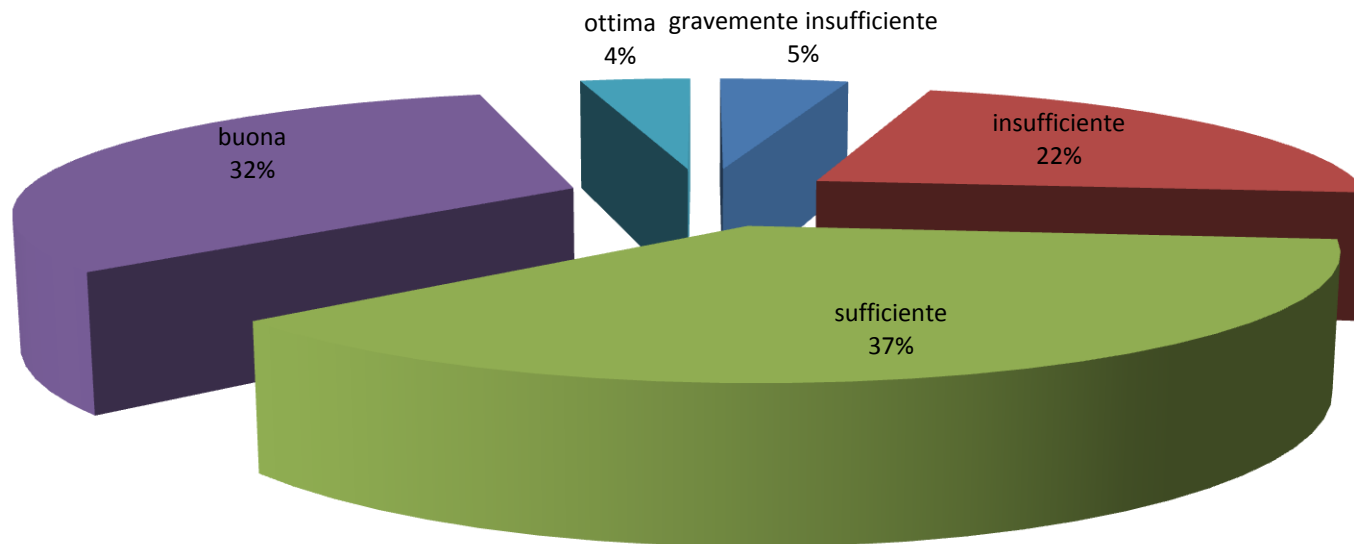
Numero punti rete per area geografica



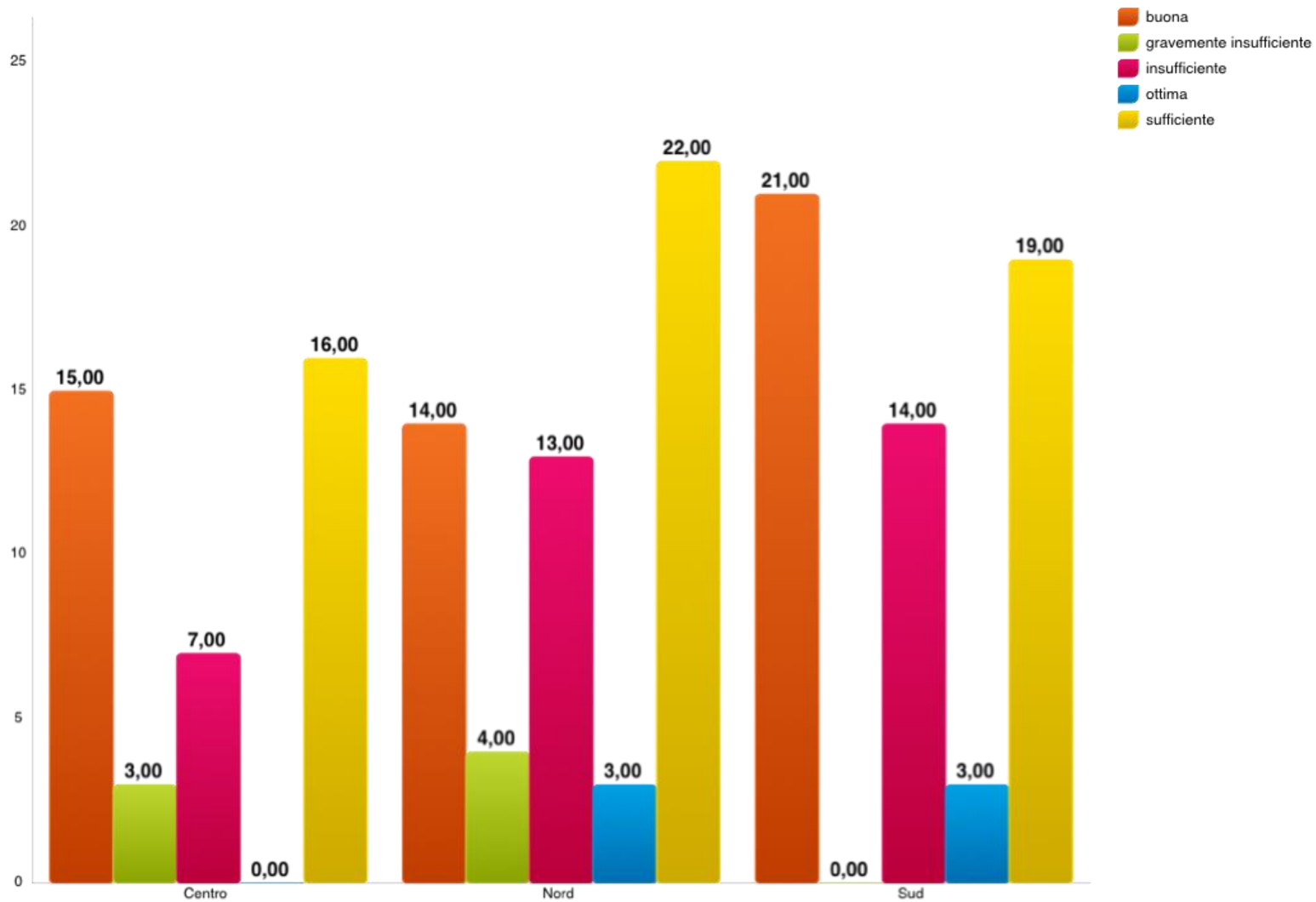
Numero punti rete per dimensione ufficio



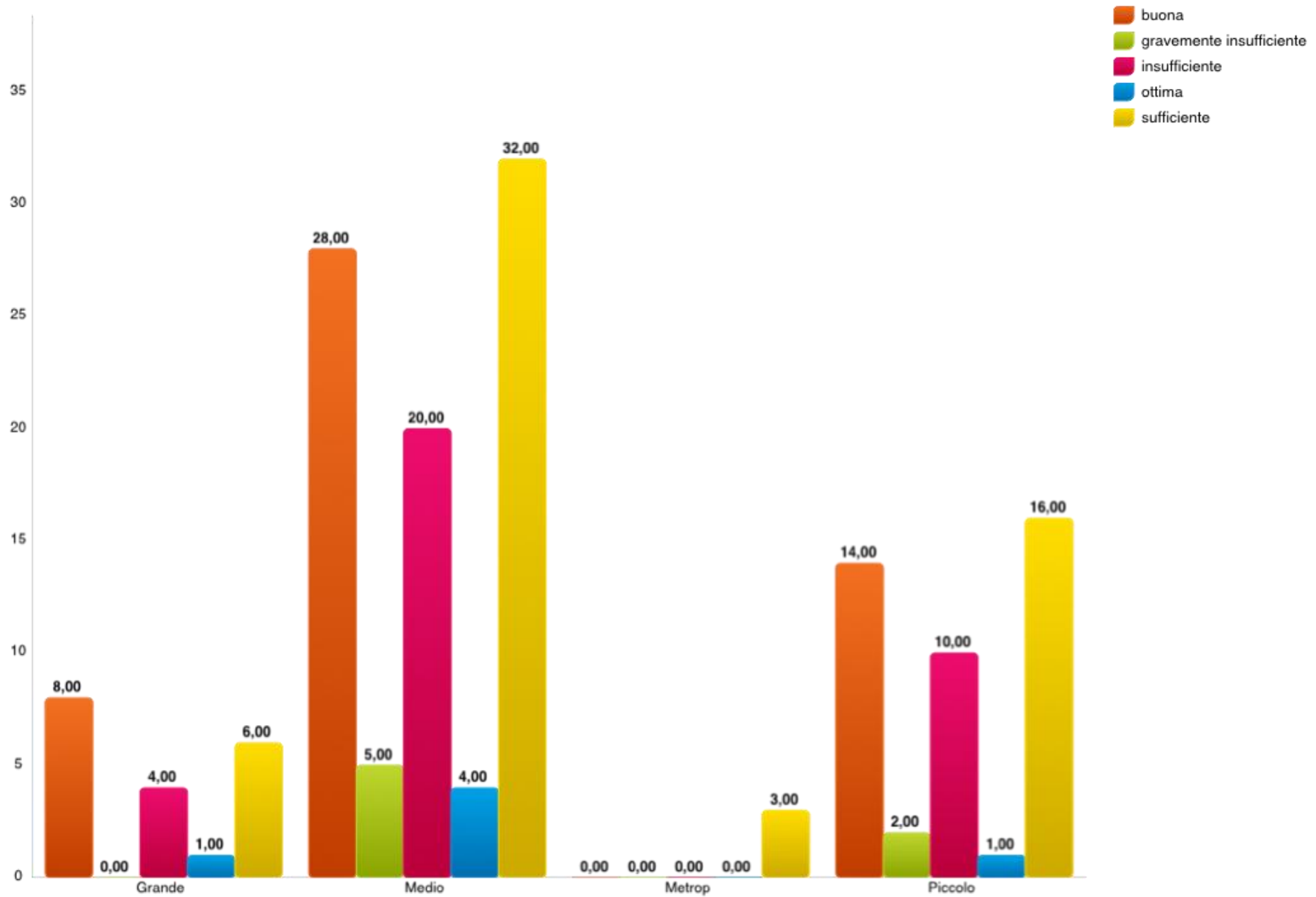
La velocità di connessione e la stabilità del segnale è...



Velocità connessione rete per area geografica



Velocità connessione rete per dimensione ufficio



Sezione 5

Assistenza

Scopo dell'indagine

Le domande della quinta sezione del questionario sono state dirette a verificare:

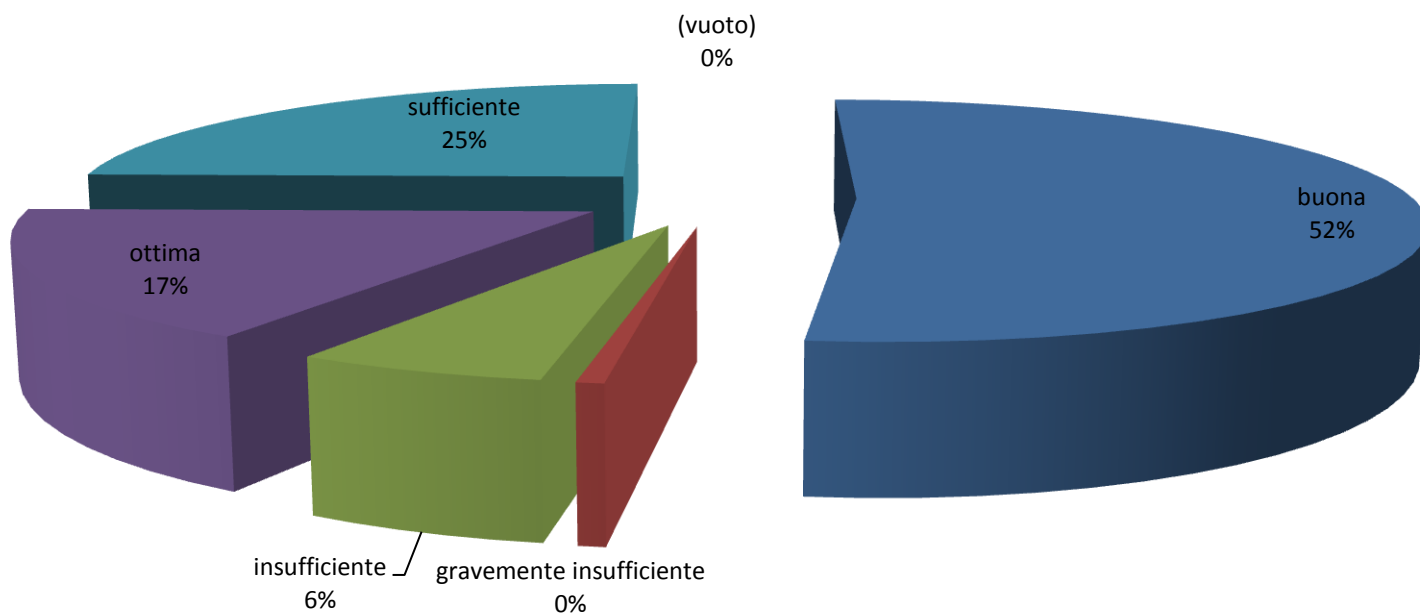
- il livello di competenza del personale dei servizi di assistenza (sia pure sulla base della percezione degli uffici);
- i tempi di erogazione dei servizi di assistenza ed il loro carattere risolutivo;
- i soggetti che normalmente eseguono gli interventi;

Dall'esame dei dati è emerso che:

- il livello di competenza del personale addetto all'assistenza è ritenuto complessivamente buono (graf. A e C);
- nei Tribunali medi e piccoli il personale di assistenza è giudicato più competente (graf. B);
- gli interventi sono considerati tempestivi nella metà dei casi (graf. D, E, F)
- essi sono quasi sempre risolutivi 89% (graf. G) con valutazione uniforme anche dal punto di vista geografico (graf. H);

- c'è una forte collaborazione del personale interno all'amministrazione (circa il 30%) anche se gli interventi sono realizzati in massima parte da personale esterno, in tutte le aree geografiche e a prescindere dalla dimensione dell'ufficio (graf. I, L, M)

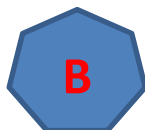
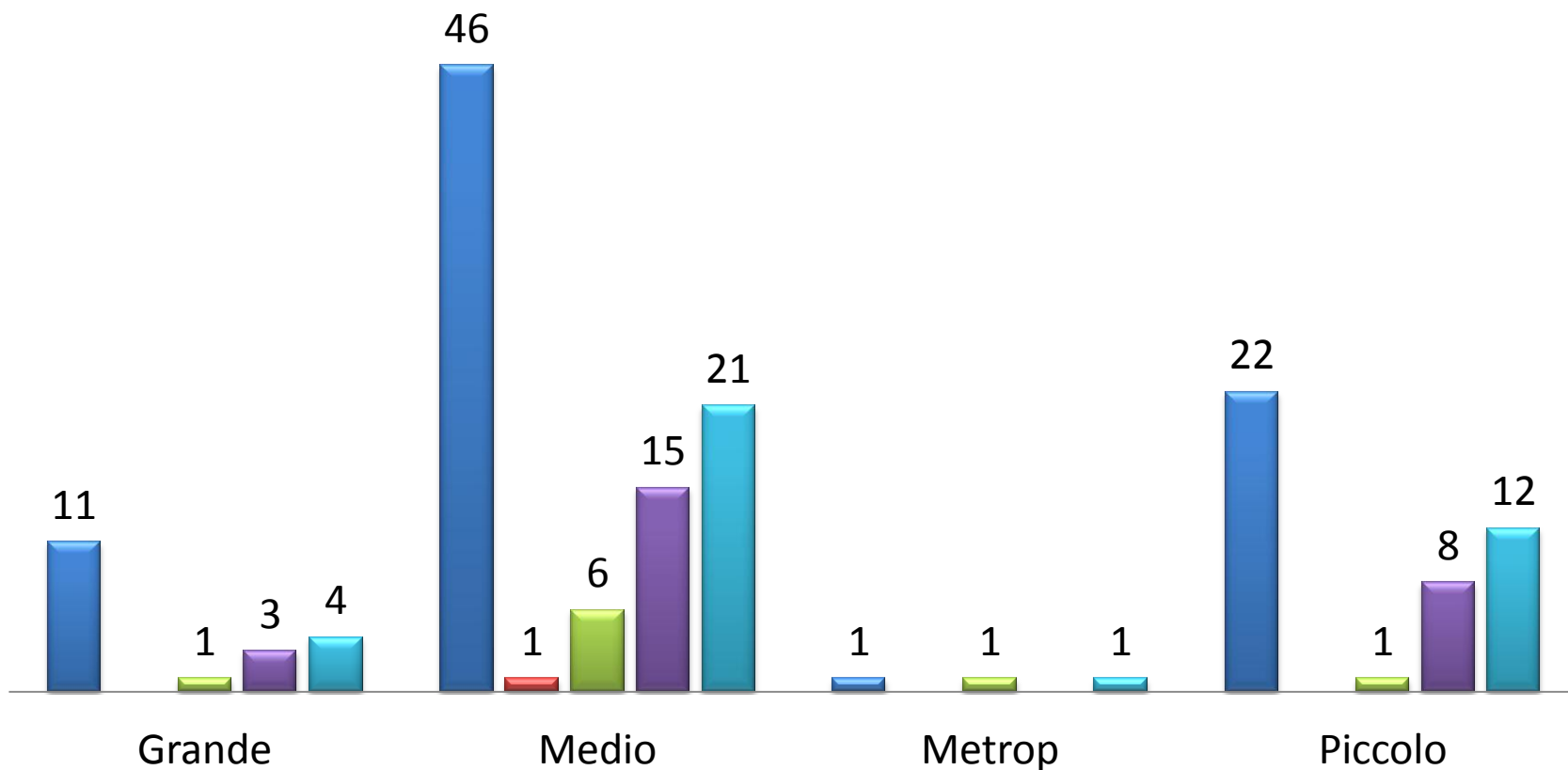
Come giudichereste il livello di competenza del personale addetto ai servizi di assistenza?



Come giudichereste il livello di competenza del personale addetto ai servizi di assistenza?

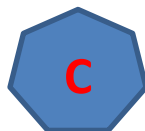
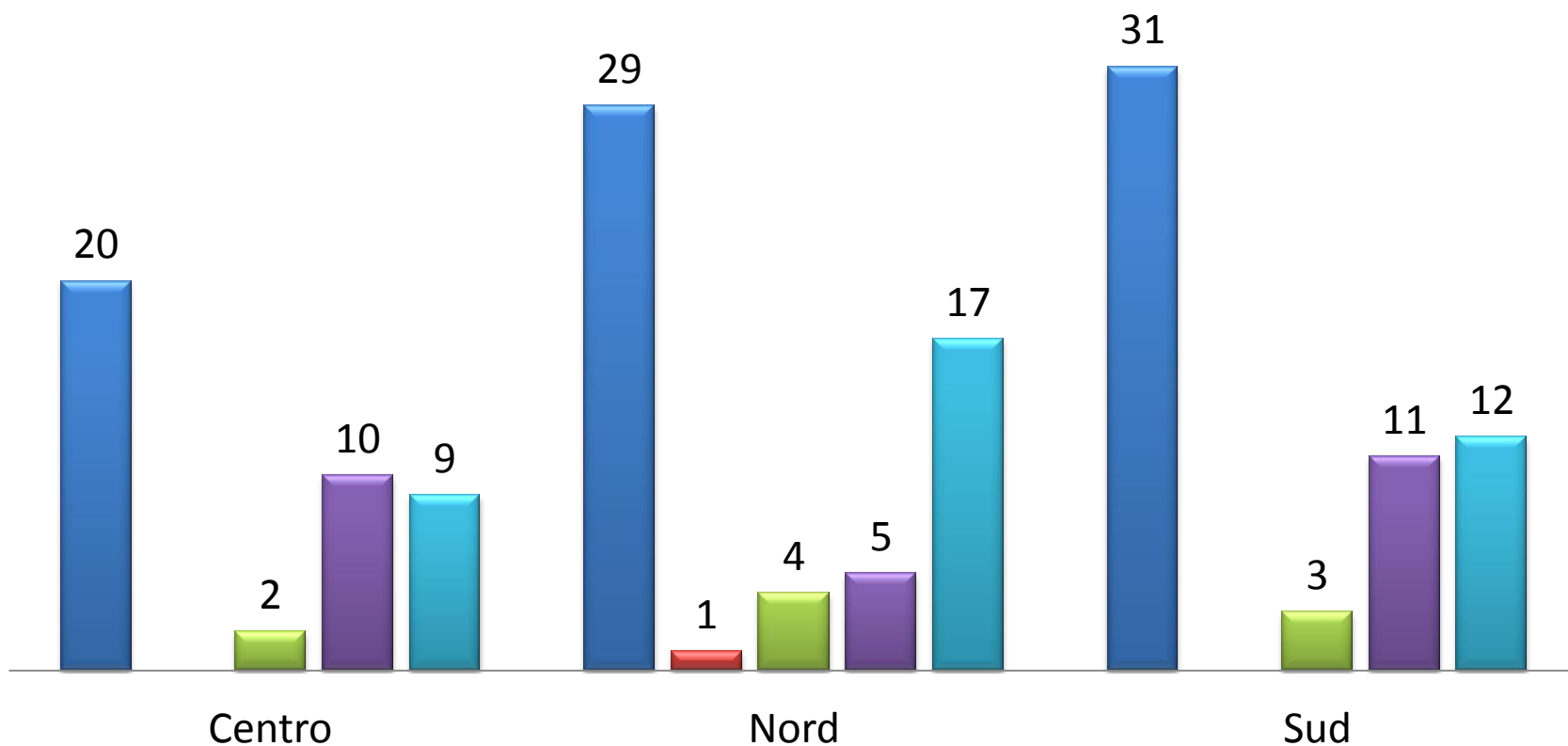
(Dato aggregato per dimensione ufficio)

■ buona ■ gravemente insufficiente ■ insufficiente ■ ottima ■ sufficiente

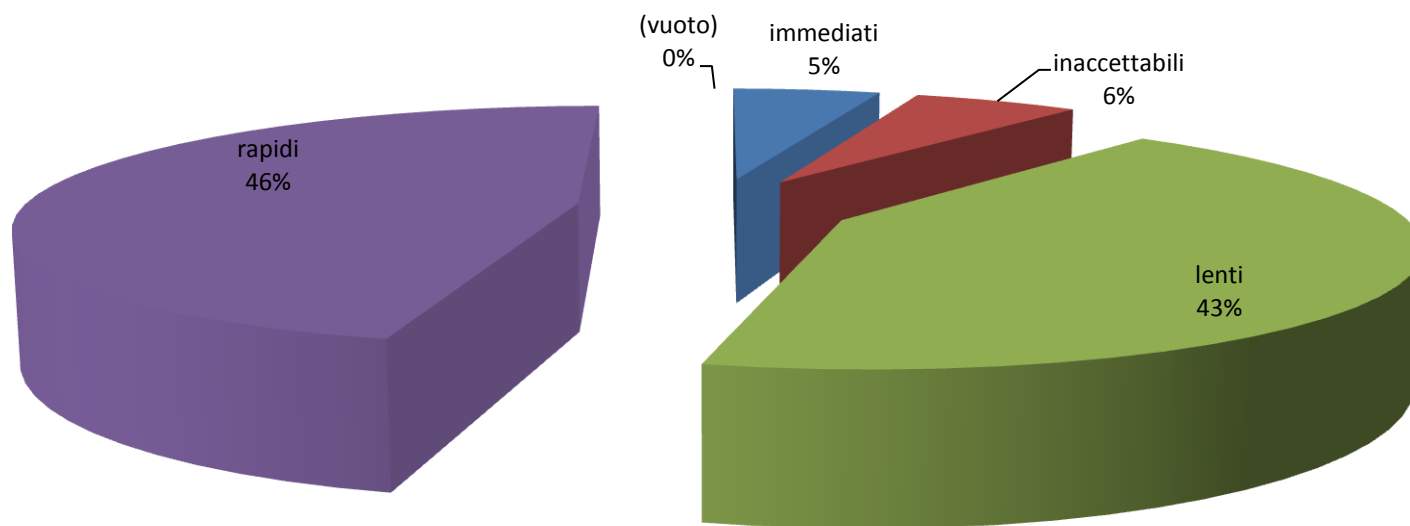


Come giudichereste il livello di competenza del personale addetto ai servizi di assistenza? (Dato aggregato per area geografica)

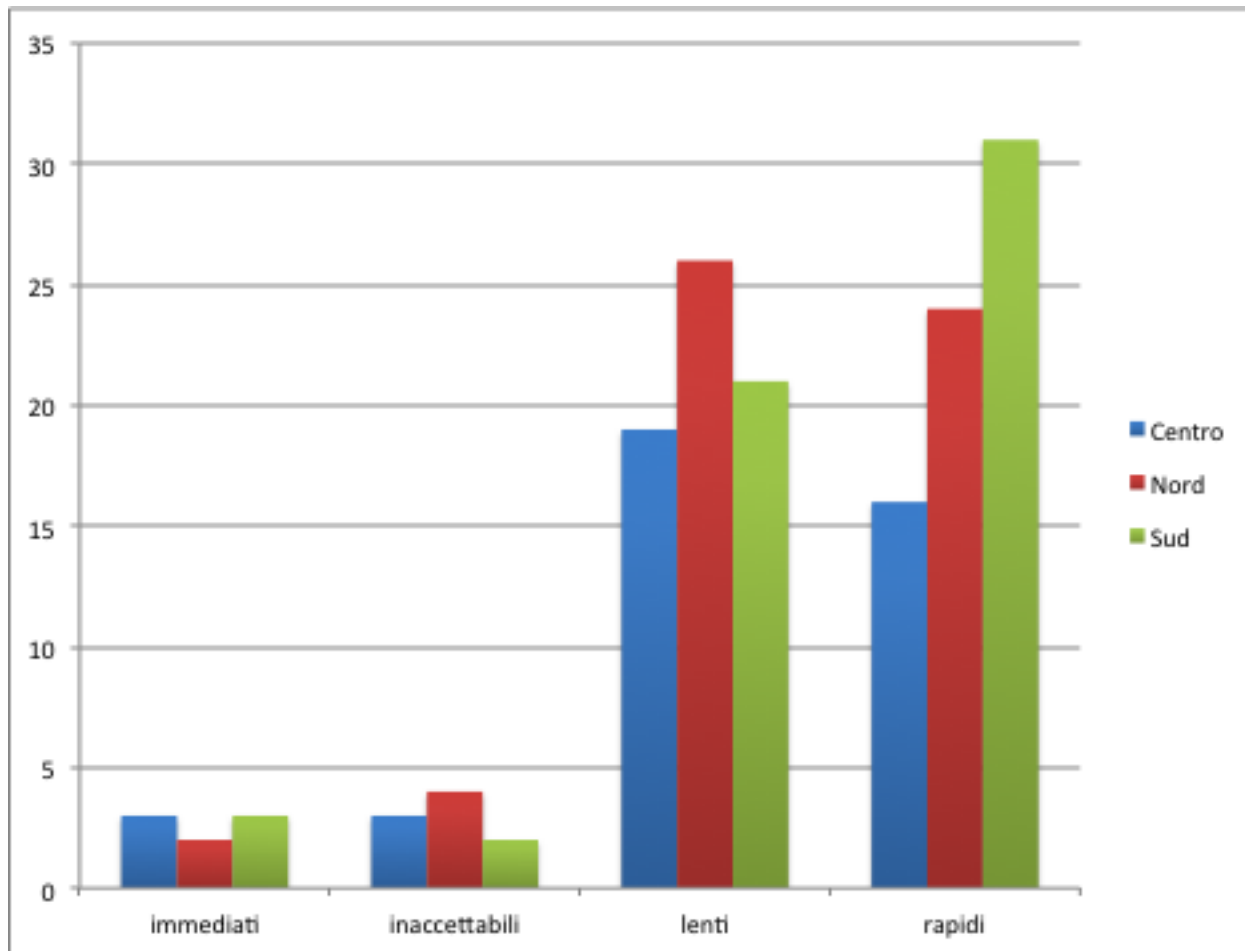
buona gravemente insufficiente insufficiente ottima sufficiente



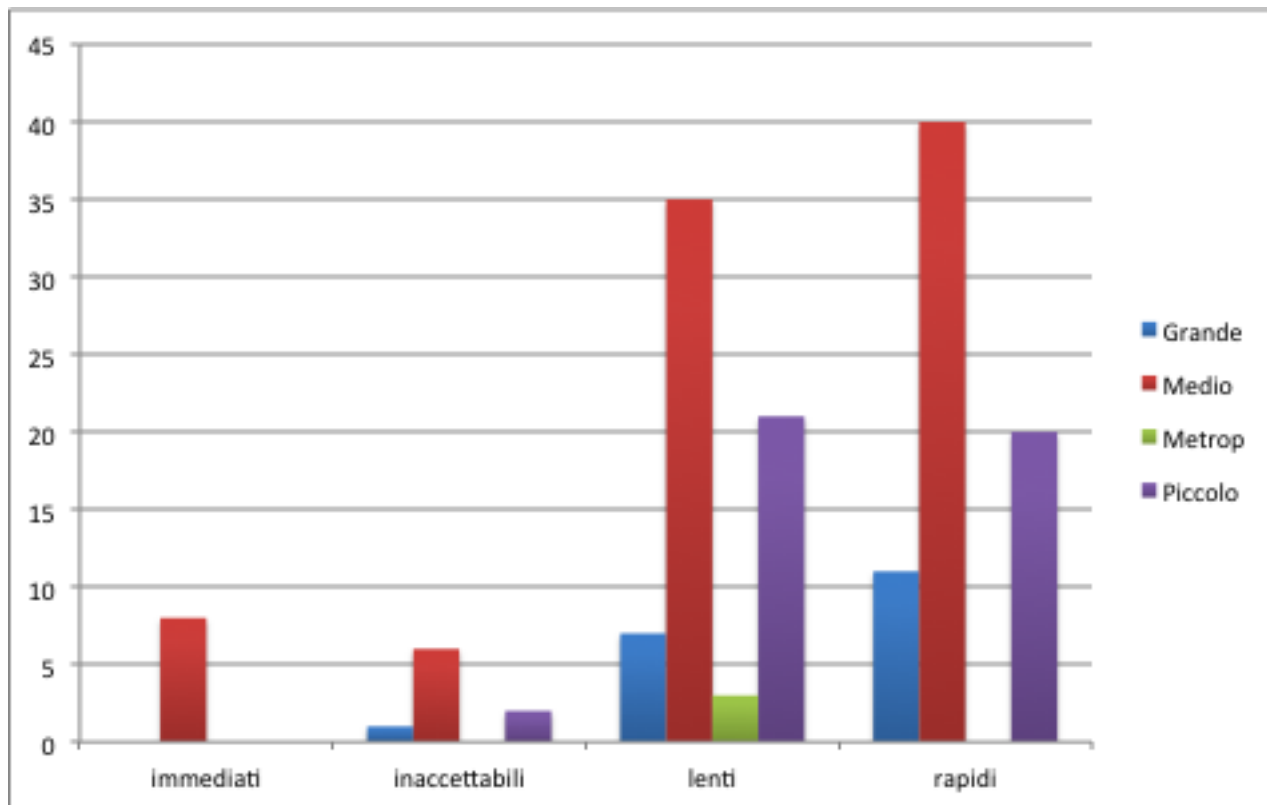
Come giudichereste i tempi di intervento dell'assistenza?



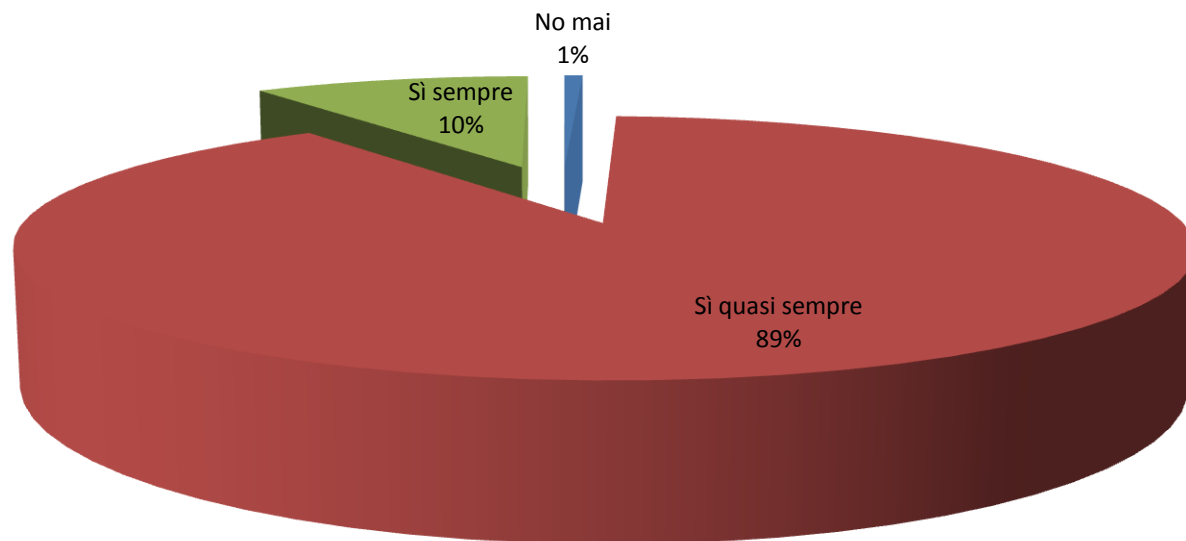
Come giudichereste i tempi di intervento dell'assistenza? (Dato aggregato per area geografica)



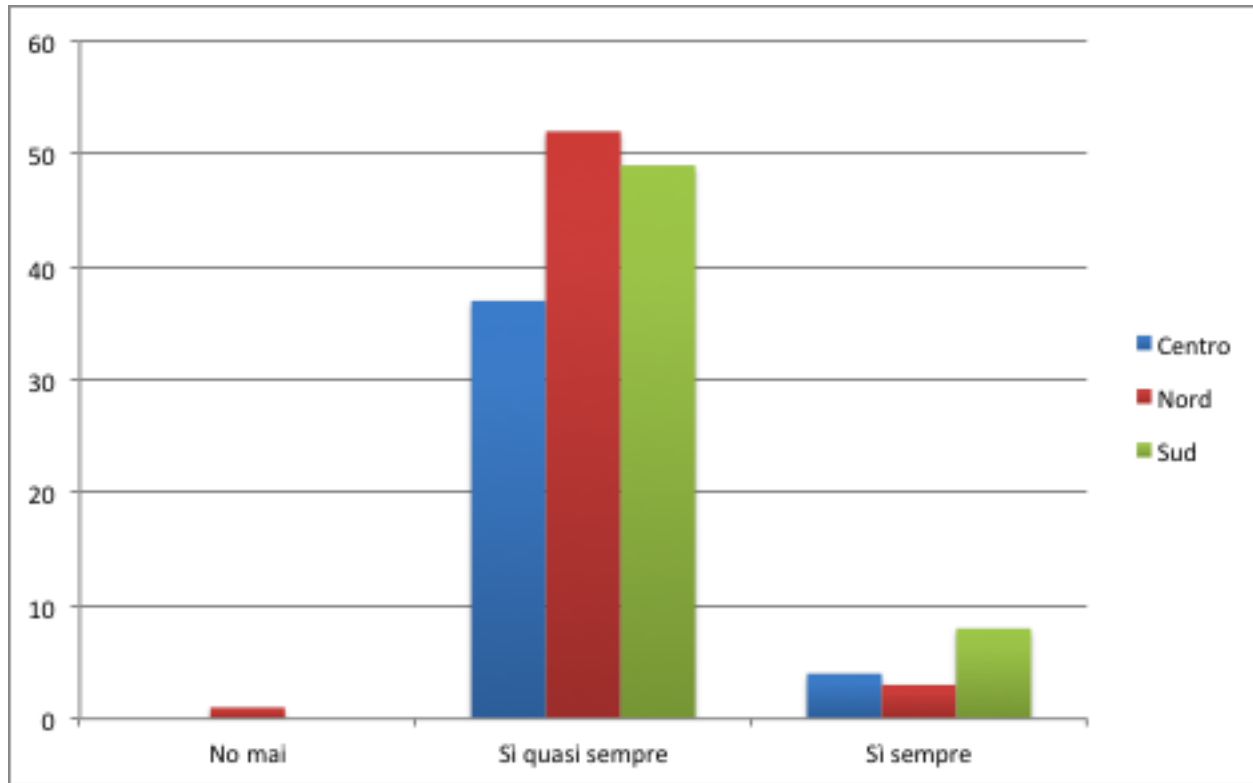
Come giudichereste i tempi di intervento dell'assistenza? (Dato aggregato per dimensione ufficio)



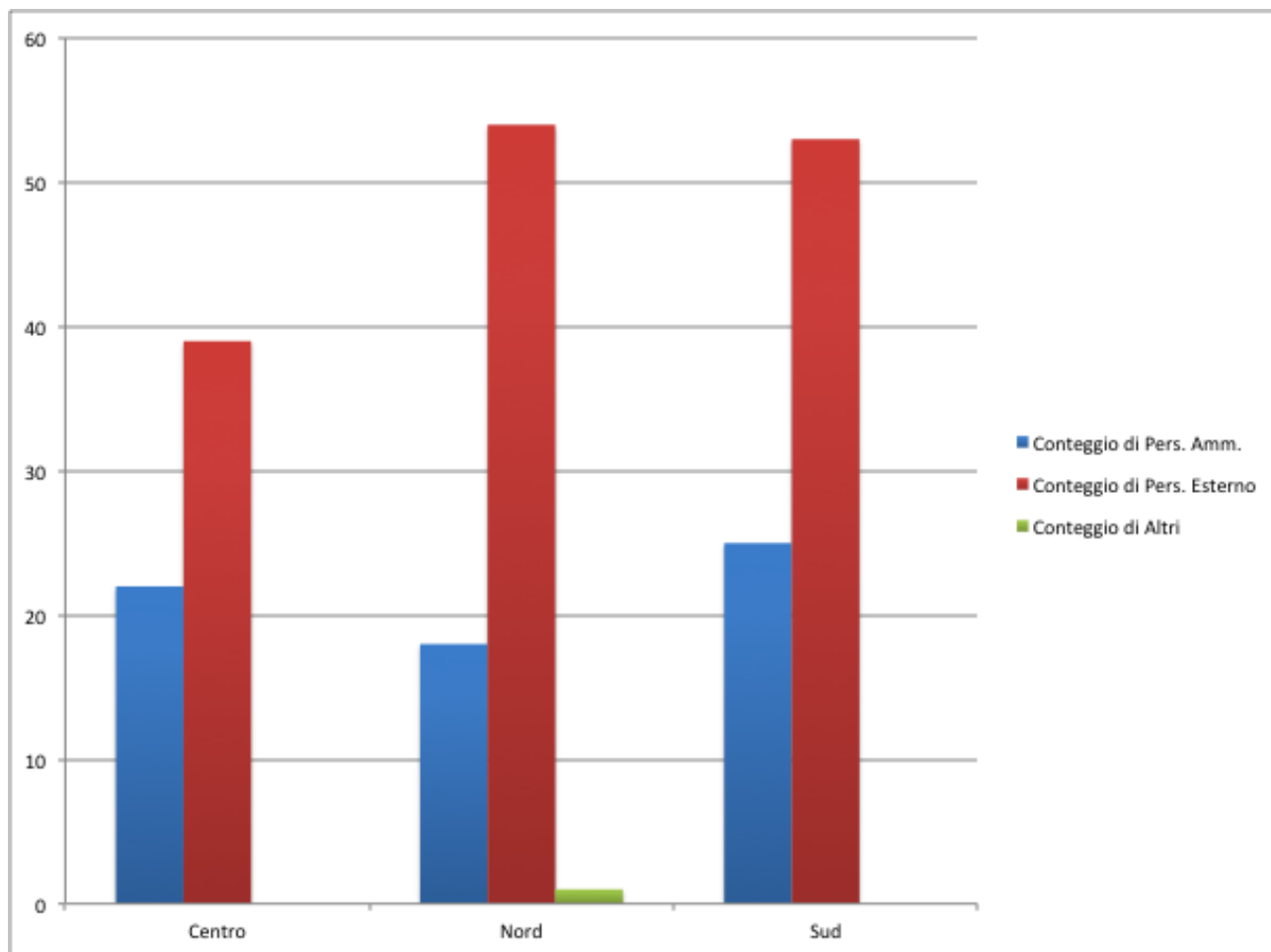
Gli interventi sono generalmente risolutivi?



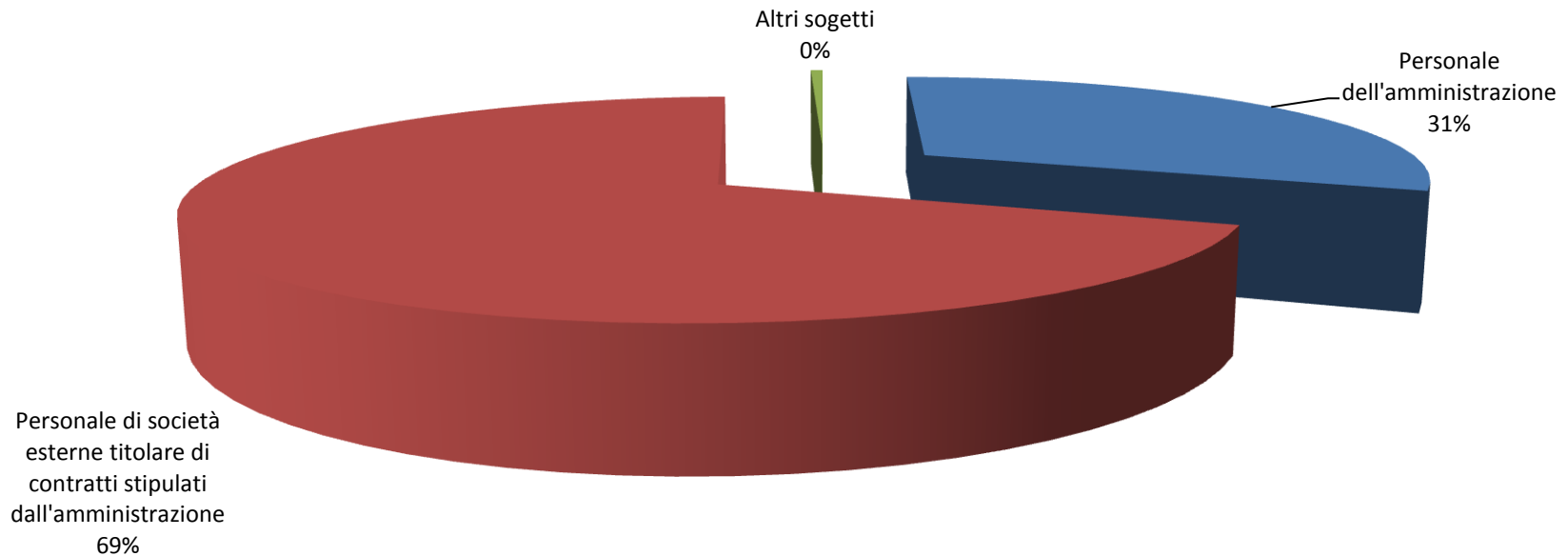
Gli interventi sono generalmente risolutivi?



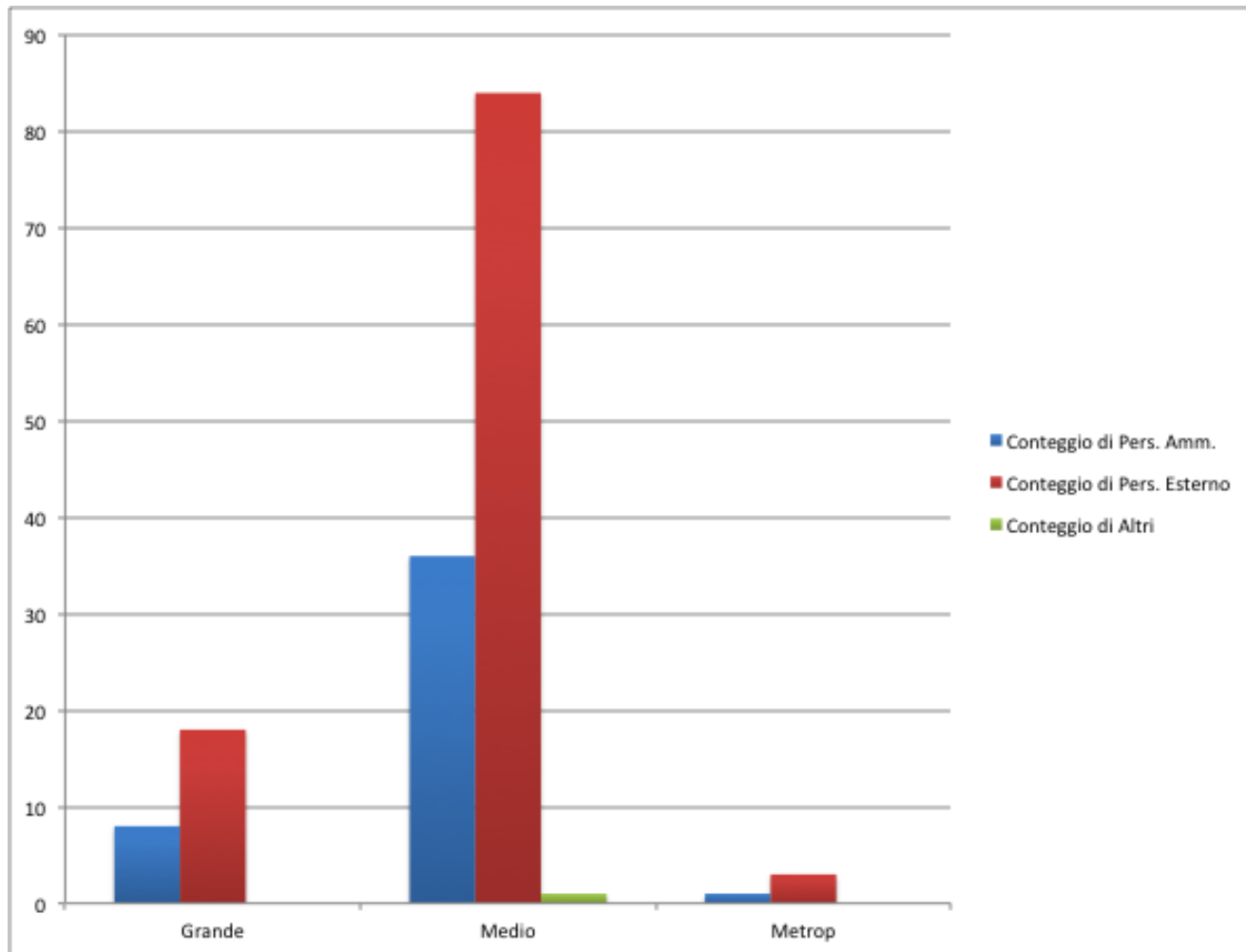
Chi esegue normalmente gli interventi di assistenza (software e sistemistica)?
In relazione all'area geografica



Chi esegue normalmente gli interventi?



Chi esegue normalmente gli interventi di assistenza (software e sistemistica)?
In relazione alla dimensione dell'ufficio



Sezione 6

Gestione malfunzionamenti

Oggetto dell'indagine

Per il suo forte impatto sull'efficienza dell'ufficio, è stata indagata la modalità organizzativa, se esistente, di gestione dei malfunzionamenti dei software ministeriali.

Si è indagato, in particolare:

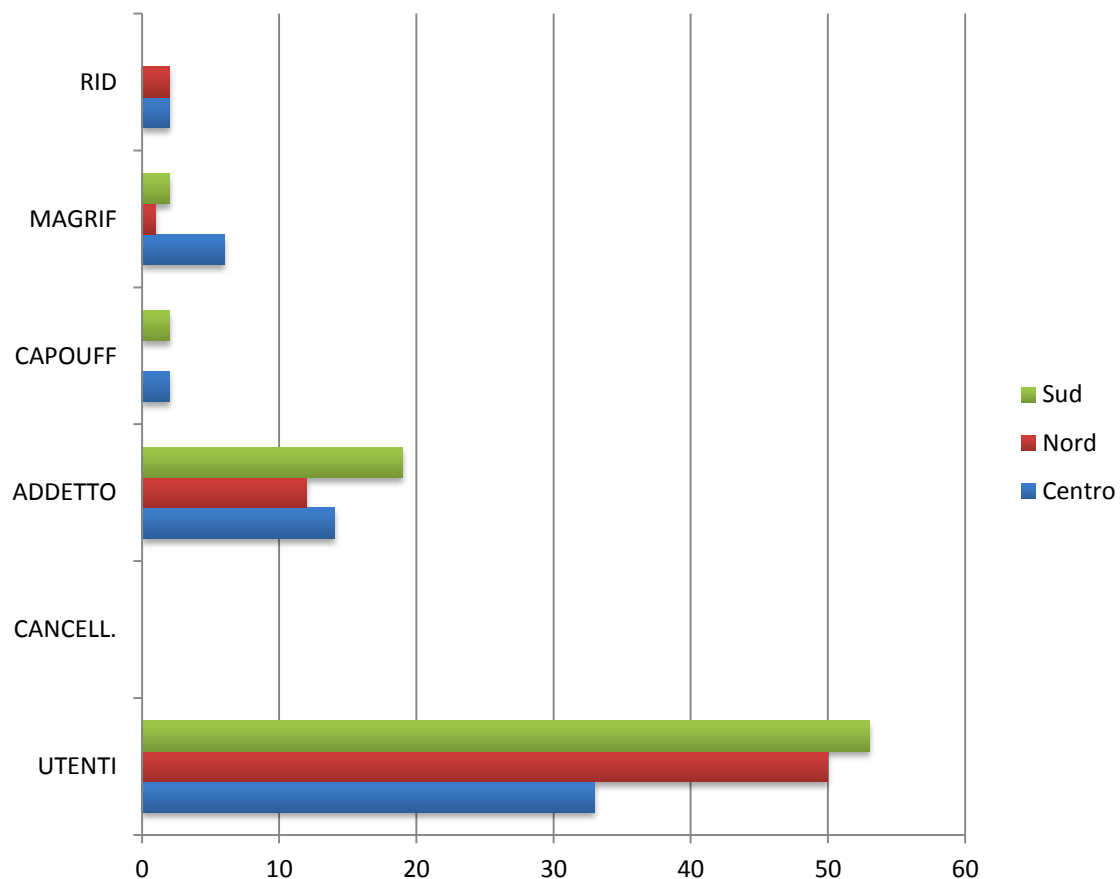
- Quali siano i soggetti che “aprono le chiamate” all’assistenza?
- l’esistenza di protocolli di istruzioni interne all’ufficio, rivolte a magistrati e cancellieri in ordine alle procedure da seguire in caso di malfunzionamenti;
- sia pure a livello di percezione degli intervistati, l’esistenza di situazioni di criticità o malfunzionamenti rimasti senza soluzione;
- la frequenza delle interruzioni dei registri, che si riverbera nella omessa possibilità di utilizzare il pct, del tempo medio in relazione al quale l’interruzione si protrae, allo scopo di verificare l’incidenza sull’attività giudiziaria.

Dall'esame delle risposte emerge:

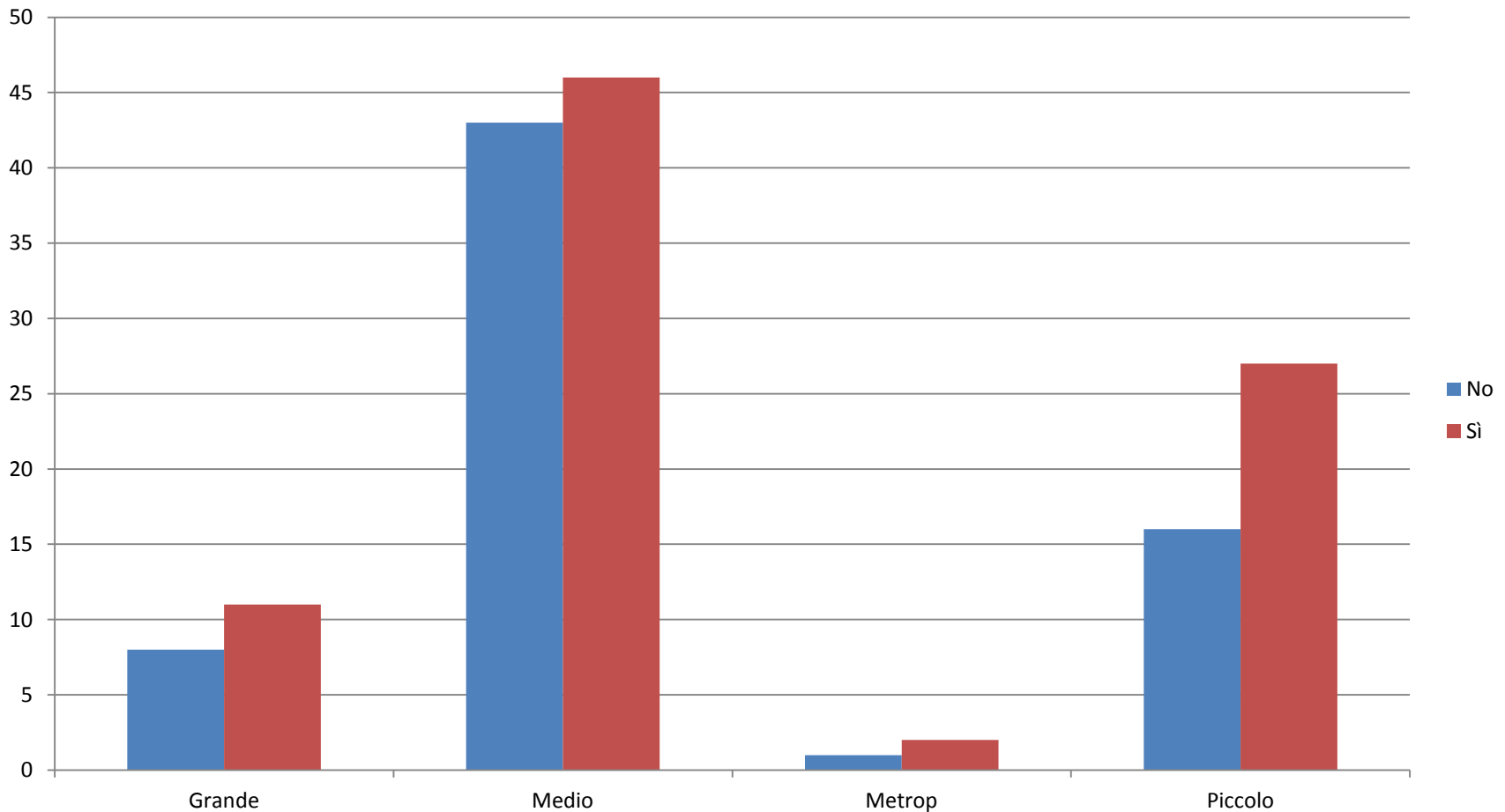
- che nella maggior parte degli uffici a segnalare le disfunzioni sono i singoli utenti. Si evidenzia che in una significativa parte di uffici (omogeneamente distribuiti sul territorio nazionale) le “chiamate all’assistenza” vengono effettuate da specifici addetti (graf. A) mentre residuale è il ruolo dei Mag. Rif. e Rid;
- la mancanza di una gestione omogenea dei malfunzionamenti (grafico A da cui si evince che gli utenti, caso per caso, segnalano i problemi) anche se in più della metà degli uffici, e prevalentemente nel sud e nel centro, sono impartite istruzioni ai magistrati e al personale su quali procedure adottare in attesa della soluzione del problema (graf. B e C);
- che nella assoluta maggioranza degli uffici non si sono riscontrate criticità o malfunzionamenti bloccanti cui non sia stata data soluzione (graf. D e F).

- che, nella maggior parte degli uffici, ogni volta che il servizio si interrompe esso non è attivo per parte della giornata lavorativa (grafico I);
- che nei tribunali piccoli e medi gli interventi manutentivi sono meno frequenti che nei tribunali grandi e metropolitani (graf. I) anche se essi incidono sempre (tranne che in rarissimi casi) sull'attività giurisdizionale (graf. L) soprattutto al sud (graf. M) .

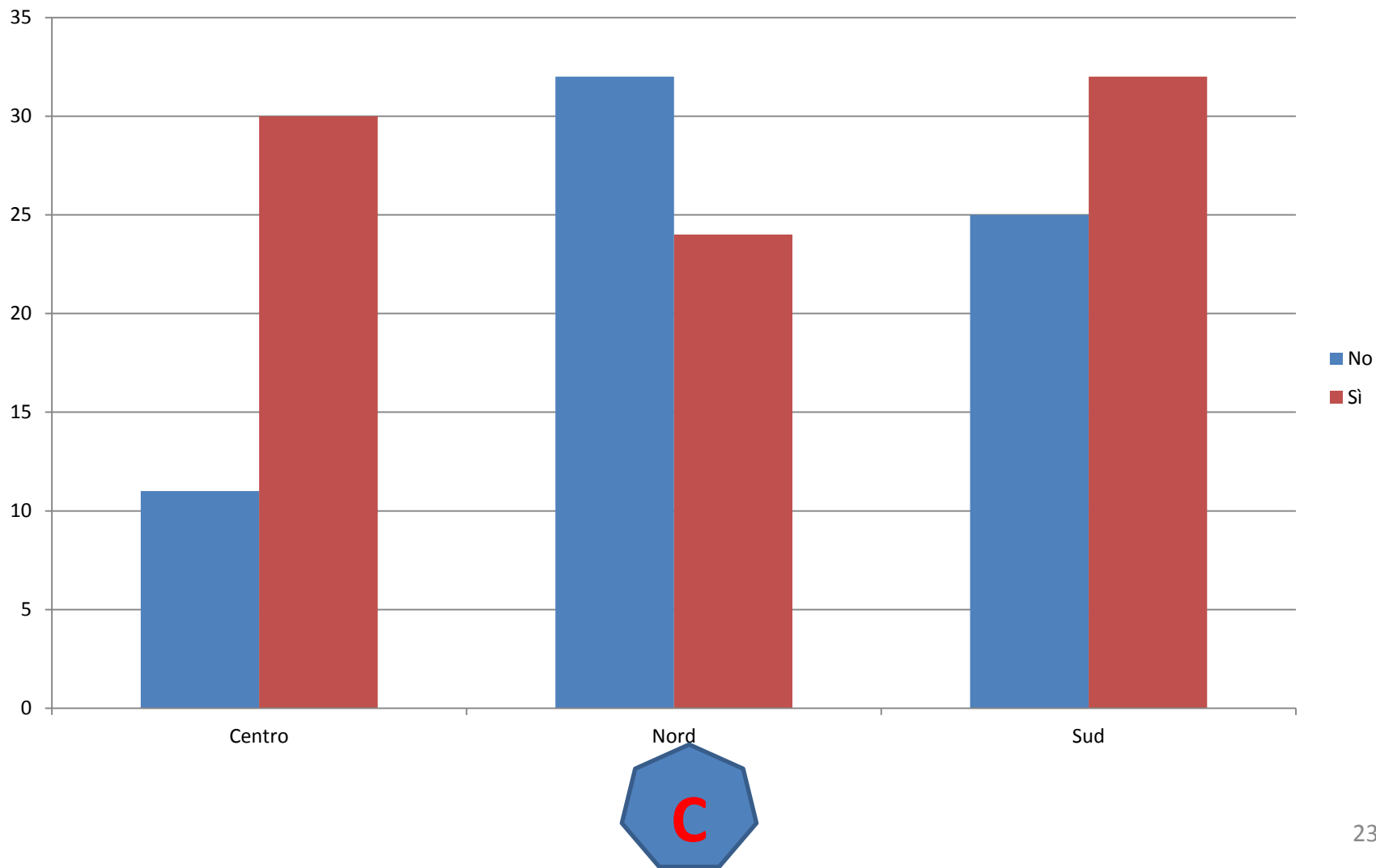
. Chi provvede normalmente ad aprire una segnalazione in caso di criticità nell'utilizzo dei software ministeriali



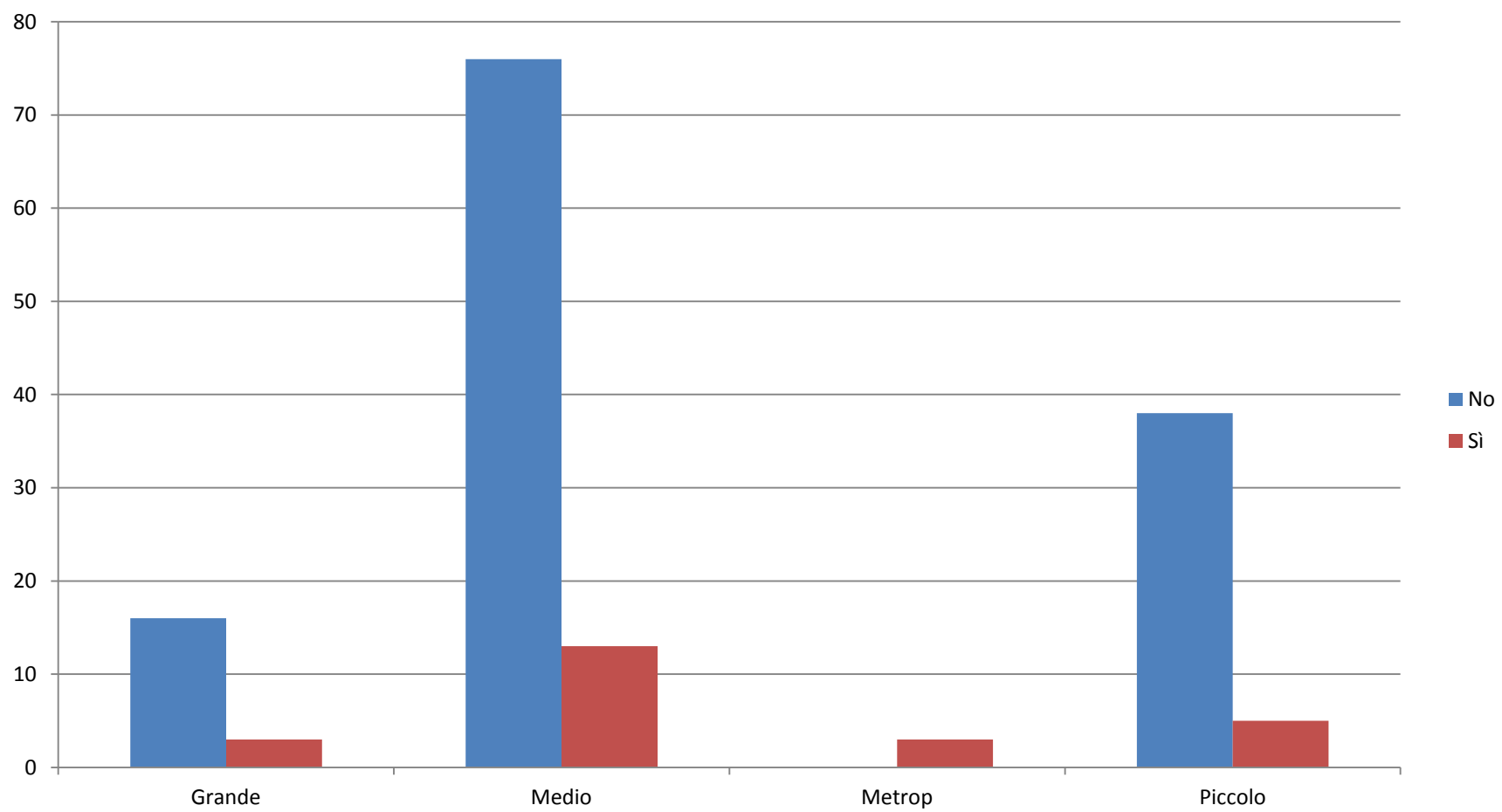
Nel caso di malfunzionamento del sistema vengono normalmente impartite istruzioni ai magistrati ed alle cancellerie sulle procedure da adottare in attesa della soluzione del problema?



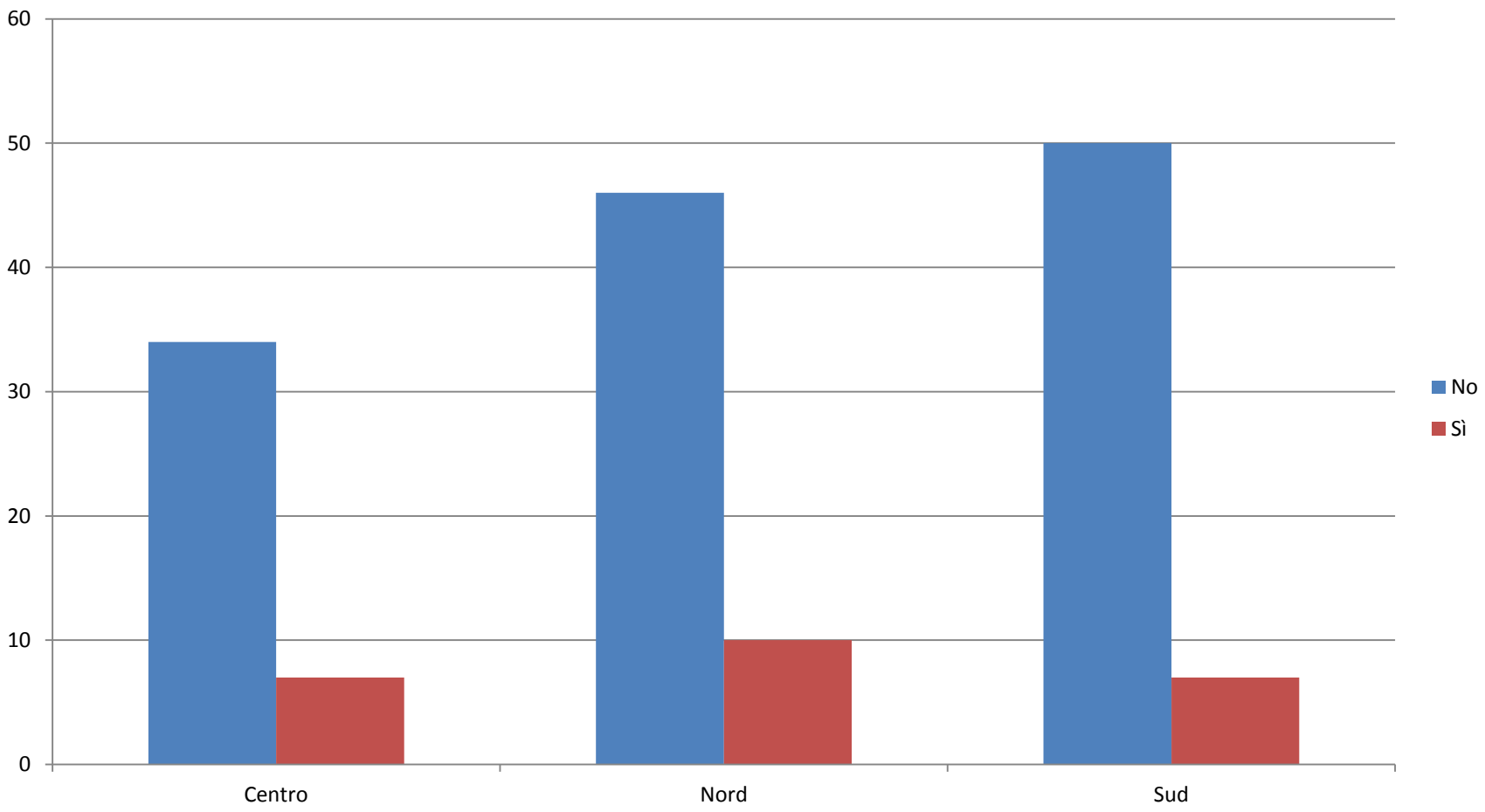
Nel caso di malfunzionamento del sistema vengono normalmente impartite istruzioni ai magistrati ed alle cancellerie sulle procedure da adottare in attesa della soluzione del problema?



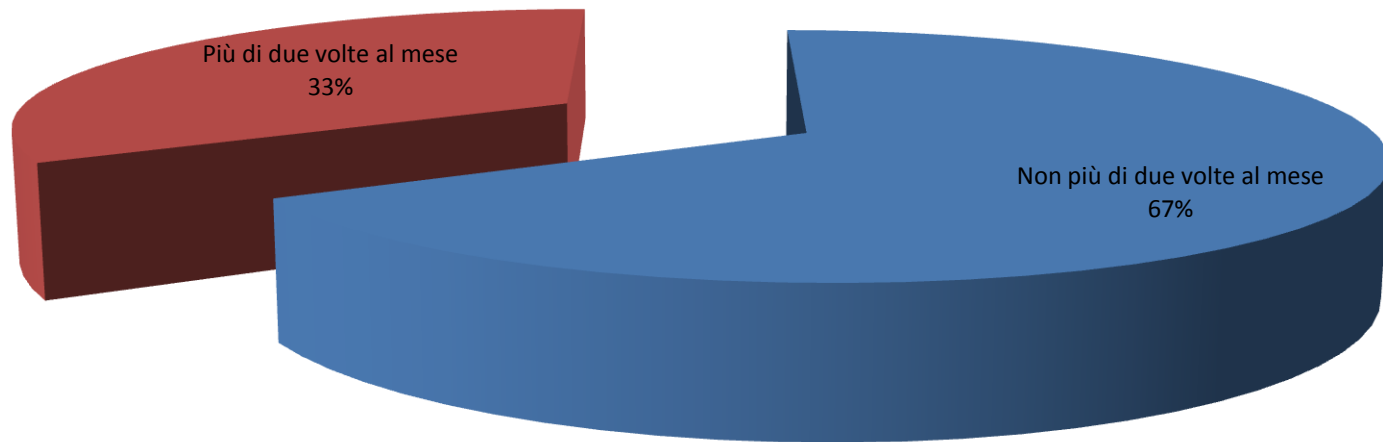
Sono state riscontrate criticità o malfunzionamenti ritenuti “bloccanti” a cui non si sia data soluzione?



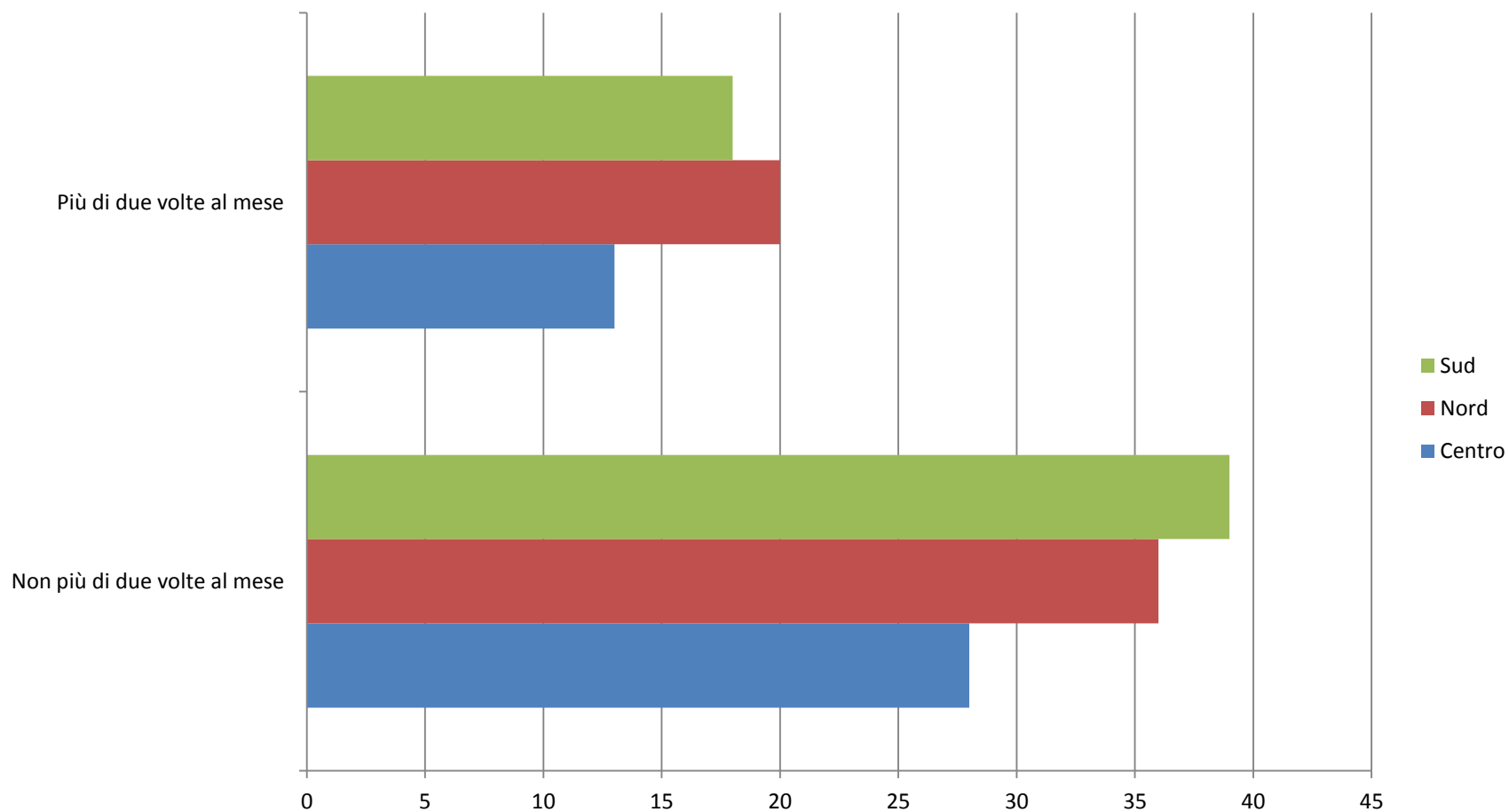
Sono state riscontrate criticità o malfunzionamenti ritenuti "bloccanti" a cui non si sia data soluzione?



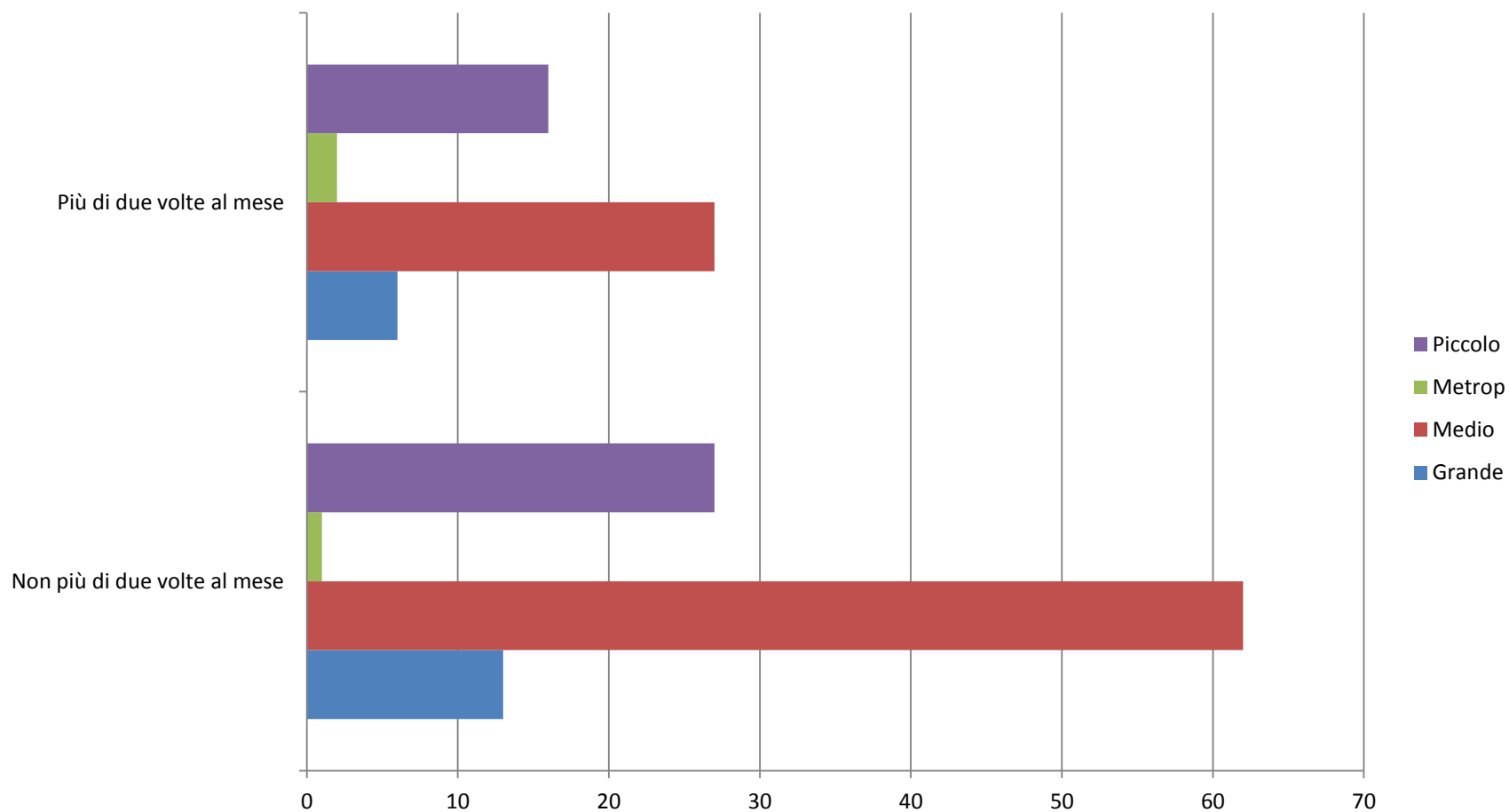
Con che frequenza i registri di cancelleria vengono disattivati?



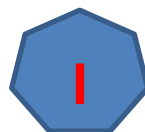
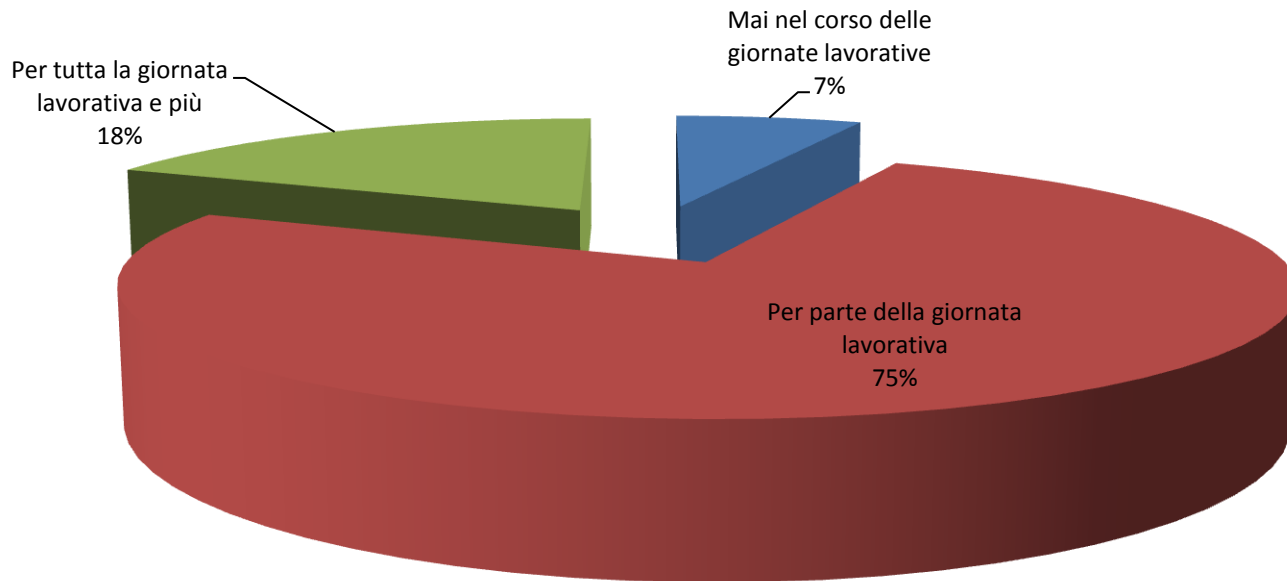
Con che frequenza i registri di cancelleria vengono disattivati? (dato aggregato per area geografica)



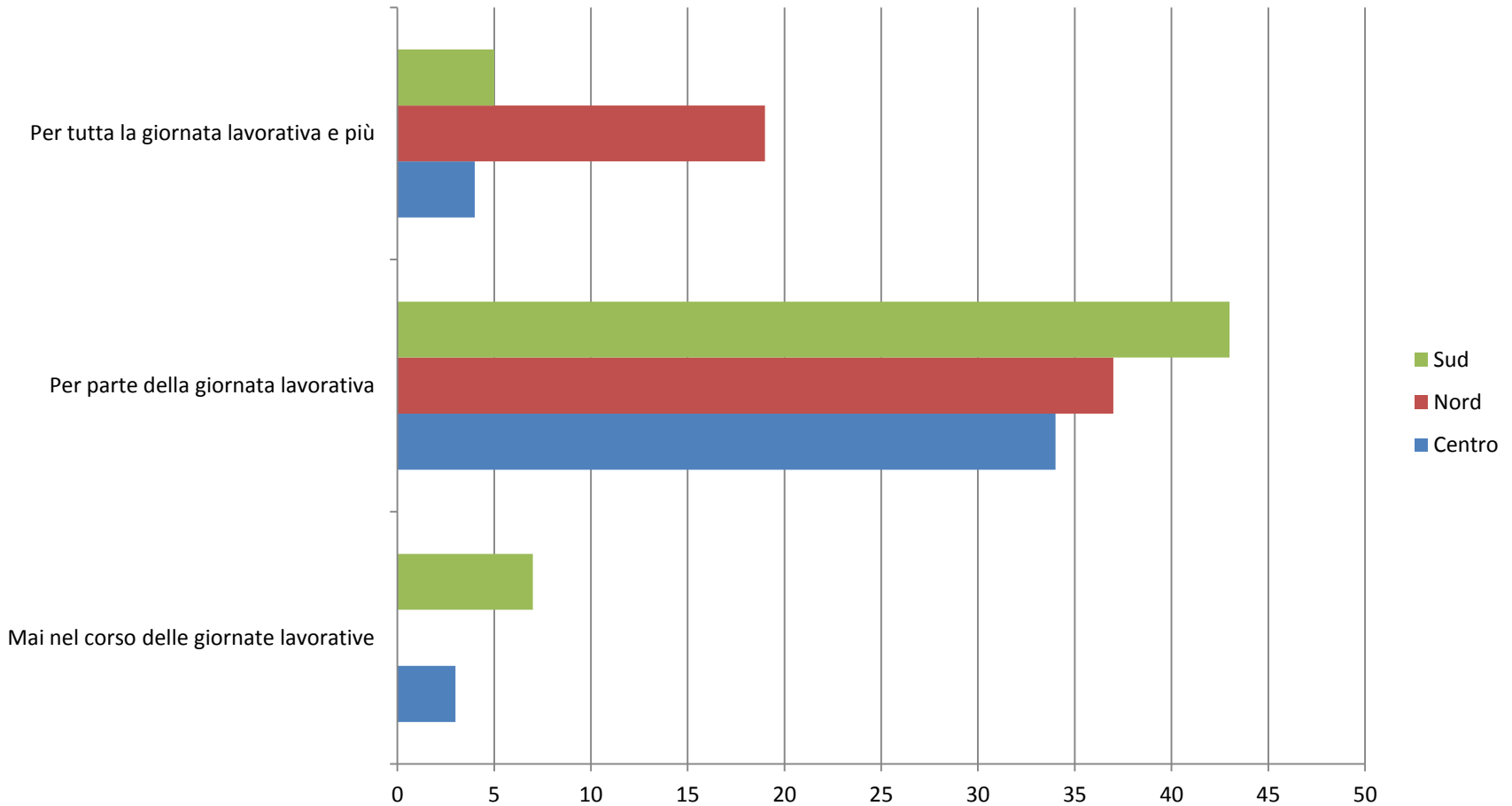
Con che frequenza i registri di cancelleria vengono disattivati? (dato aggregato per tipologia di ufficio)



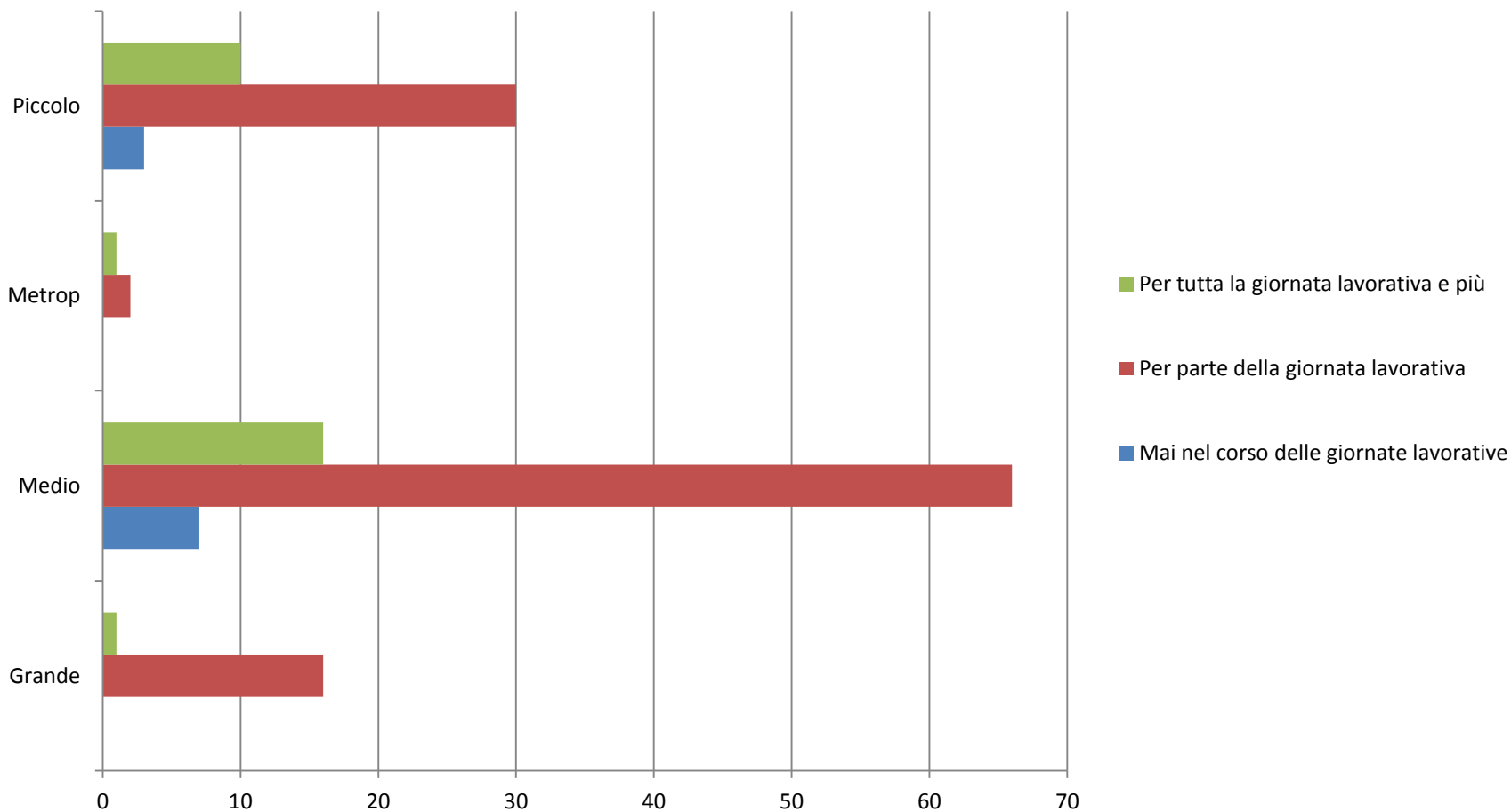
Ogni volta che il servizio si interrompe, per quanto tempo (mediamente) esso non è attivo?



*Ogni volta che il servizio si interrompe, per quanto tempo (mediamente) esso non è attivo?
(dato aggregato per area geografica)*



Ogni volta che il servizio si interrompe, per quanto tempo (mediamente) esso non è attivo?
(Dato aggregato per dimensione ufficio)



Sezione 7

Formazione

Impiego degli applicativi

Oggetto dell'indagine (Formazione)

Oggetto dell'indagine è stato:

- il numero oggettivo di giornate erogate a magistrati e cancellieri da gennaio 2013 per la formazione, al fine di verificare la sufficienza della stessa e il suo rapporto in relazione all'uso degli strumenti telematici;
- il numero di magistrati e cancellieri che hanno ricevuto formazione sugli applicativi;
- la formazione dei G.O.T.;
- l'oggetto specifico della formazione e la sua qualità (in termini di giudizio degli uffici), chiedendo anche di indicare il modello formativo ritenuto più idoneo;
- la provenienza dell'offerta formativa sugli applicativi, tanto in relazione agli uffici attivi in PCT che negli altri;

segue

- la concreta utilizzazione dei redattori ministeriali da parte dei magistrati per la redazione e il deposito dei provvedimenti ovvero per la gestione del ruolo (anche a prescindere dal deposito telematico) al fine di verificare il concreto impatto di diffusione degli applicativi stessi (segnatamente la consolle del magistrato);
- L'utilizzazione dei redattori ministeriali in relazione alla diffusione dei servizi telematici, alla qualità della formazione e alla qualità dell'assistenza e ai suoi tempi di erogazione (secondo il giudizio degli uffici);
- il concreto utilizzo e diffusione della consolle dell'assistente, importante in relazione all'ufficio del processo e alle figure degli assistenti del giudice.

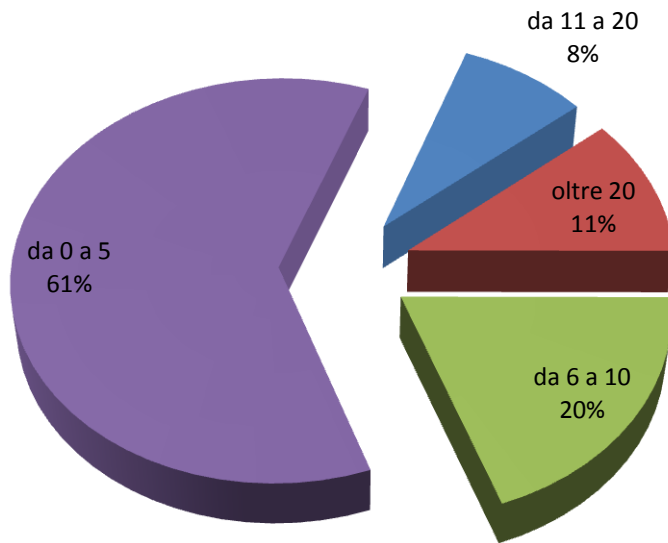
Dall'esame delle risposte emerge:

- un numero di giornate di formazione obbiettivamente inadeguato in relazione alla dimensione degli uffici tanto per i giudici (graf. A e B) che, ancora maggiormente, per le cancellerie (graf. C e D);
- che la formazione, sia pure insufficiente quantitativamente, appare omogeneamente diffusa (grafico E ed F) tanto per magistrati che per i cancellieri (soprattutto nei tribunali medi - grafico E ed F parte a destra. Meno diffusa è nei tribunali grandi e metropolitani);
- una tendenziale mancanza di formazione per i G.O.T. (grafico G);
- che i magistrati risultano formati prevalentemente sulla CONSOLLE (grafico H);

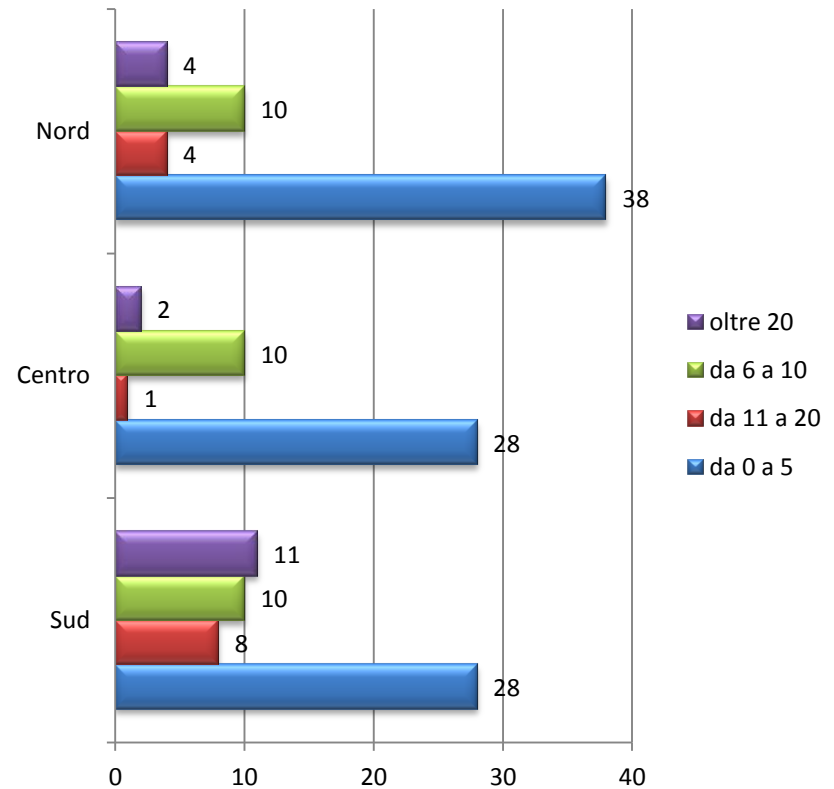
- che alla maggior parte dei cancellieri è stata offerta formazione su pct, (grafico I, sia pure insufficiente grafico C e D);
- che nei tribunali medi e piccoli la formazione fornita è stata giudicata adeguata qualitativamente (grafico L e M);
- la netta preferenza per l'affiancamento (*training on the Job*) piuttosto che per le lezioni “in aula ” (grafico N);
- l'erogazione di giornate di formazione da parte di soggetti diversi dall'amministrazione giudiziaria (Graf. O, P Q);

Quante giornate di formazione sono state erogate ai magistrati dal Ministero della Giustizia dal gennaio 2013?

Totale giornate

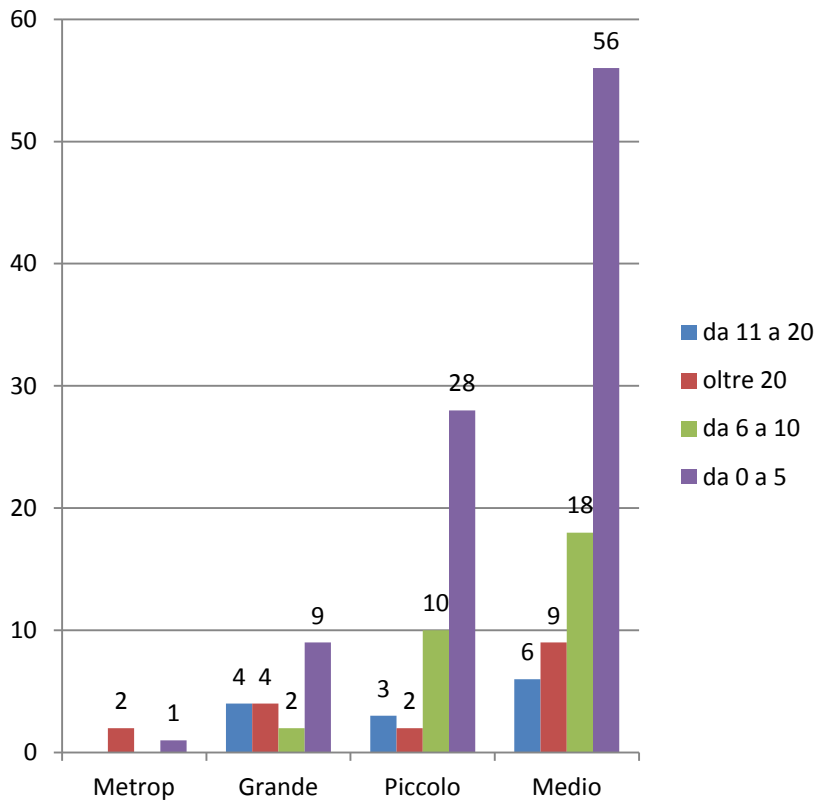


Giornate per area geografica

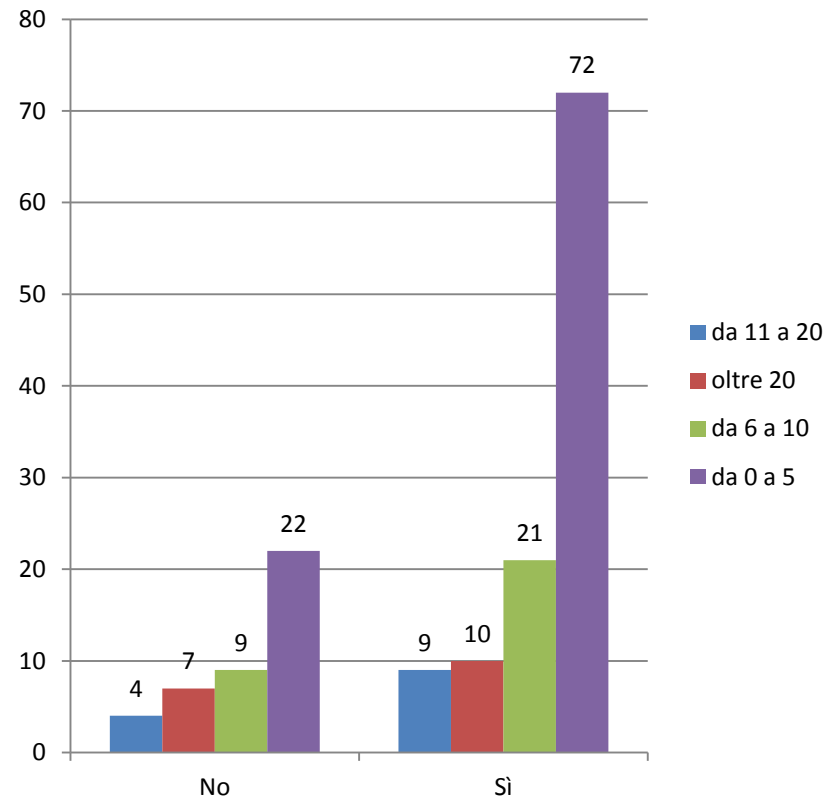


Quante giornate di formazione sono state erogate ai magistrati dal Ministero della Giustizia dal gennaio 2013?

Giornate per dimensione ufficio

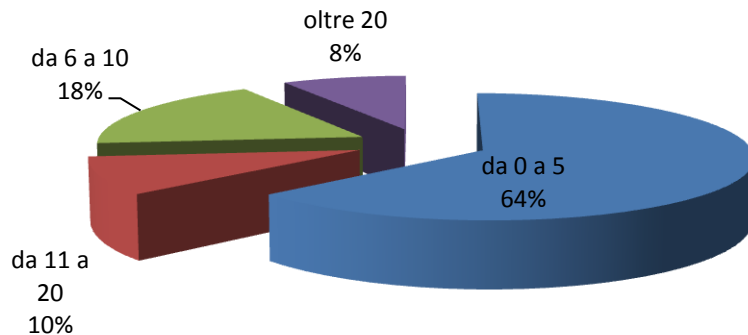


Giornate per uffici con autorizzazione al deposito di atti telematici

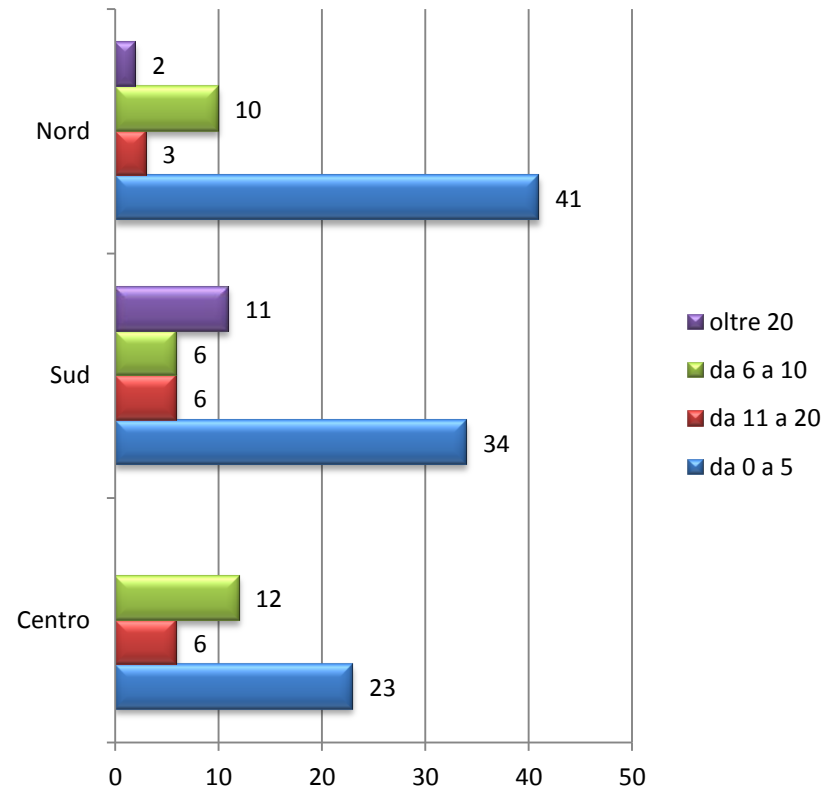


Quante giornate di formazione sono state erogate alle cancellerie dal Ministero della giustizia dal gennaio 2013

Totale giornate

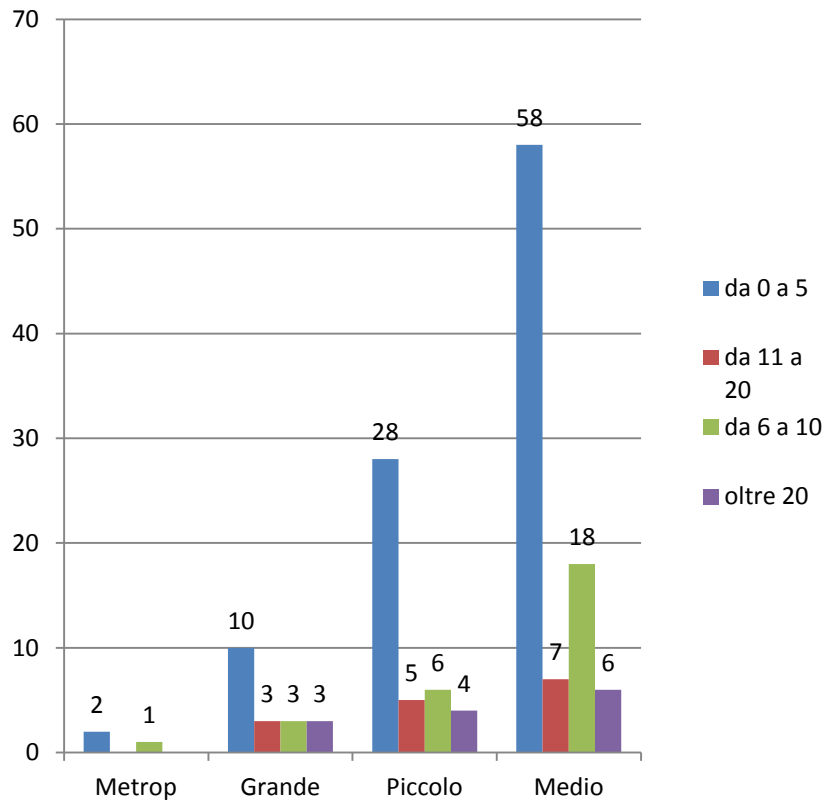


Giornate per area geografica

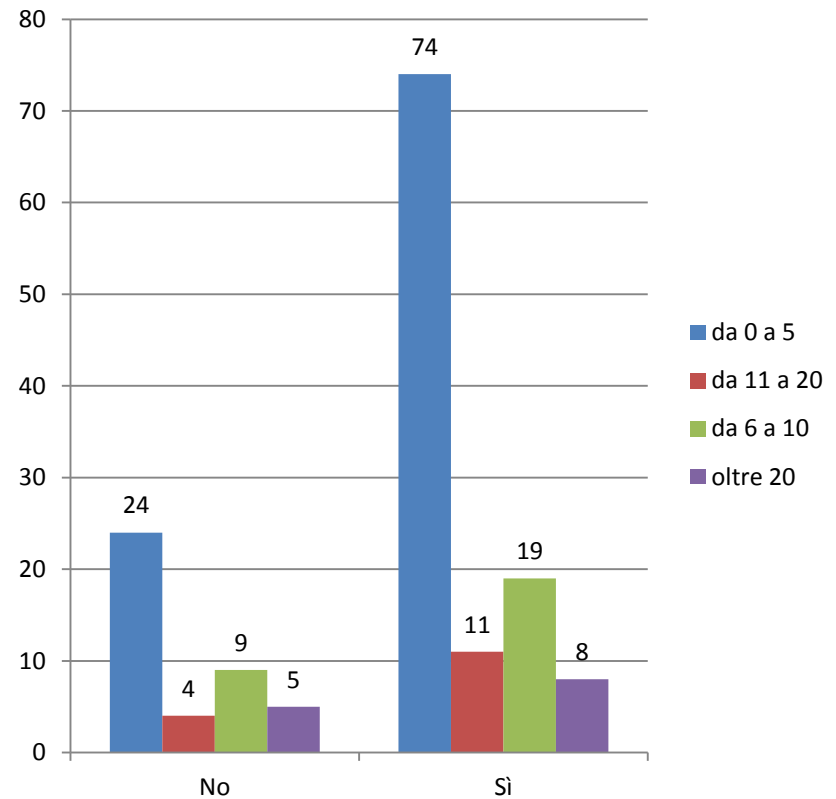


Quante giornate di formazione sono state erogate alle cancellerie dal Ministero della giustizia dal gennaio 2013

Giornate per dimensione ufficio

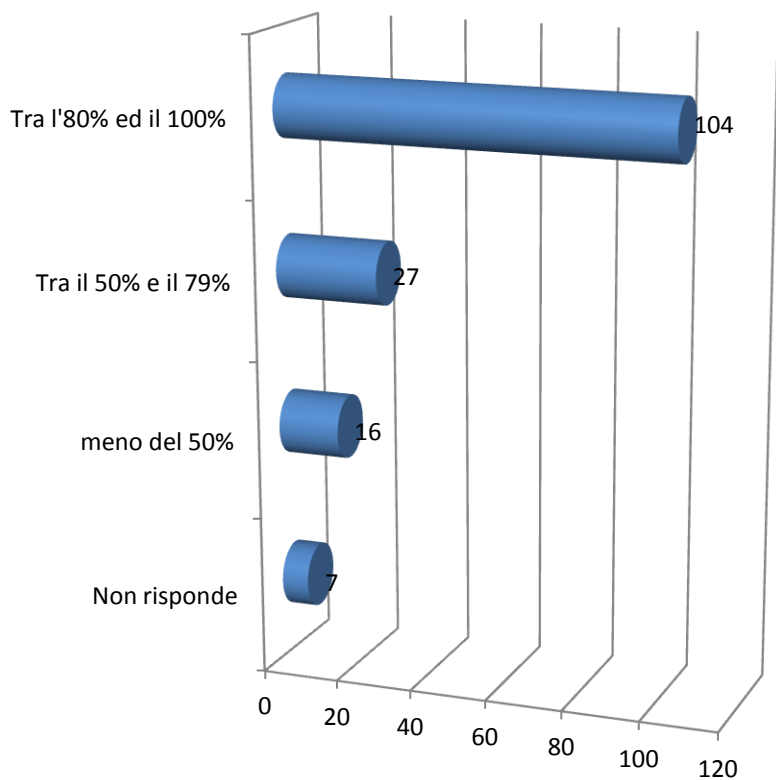


Giornate per uffici con autorizzazione al deposito di atti telematici

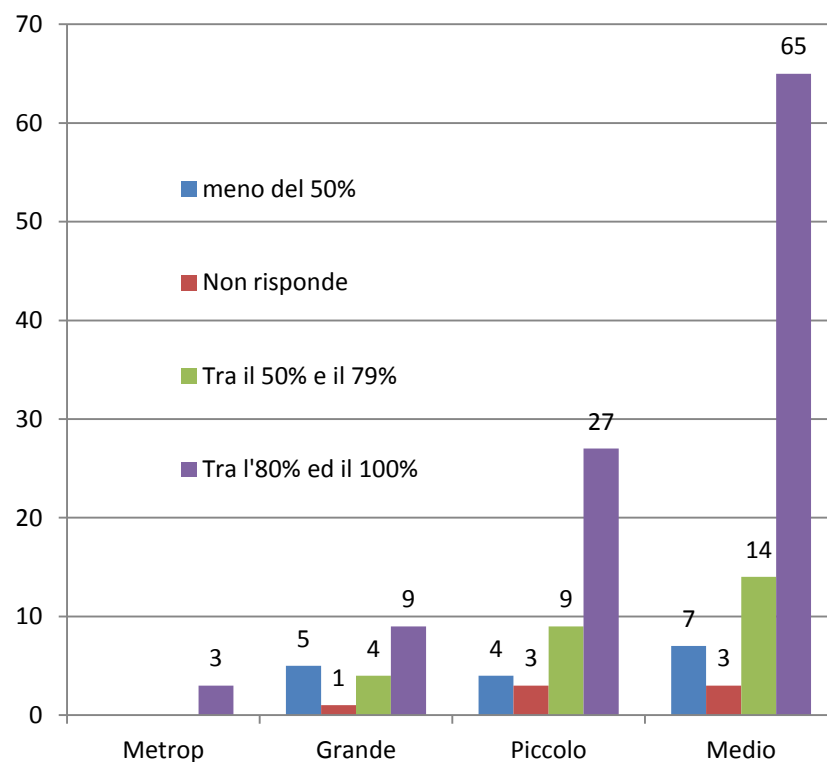


Qual è la percentuale di magistrati che ha ricevuto formazione sugli applicativi?

Dato aggregato

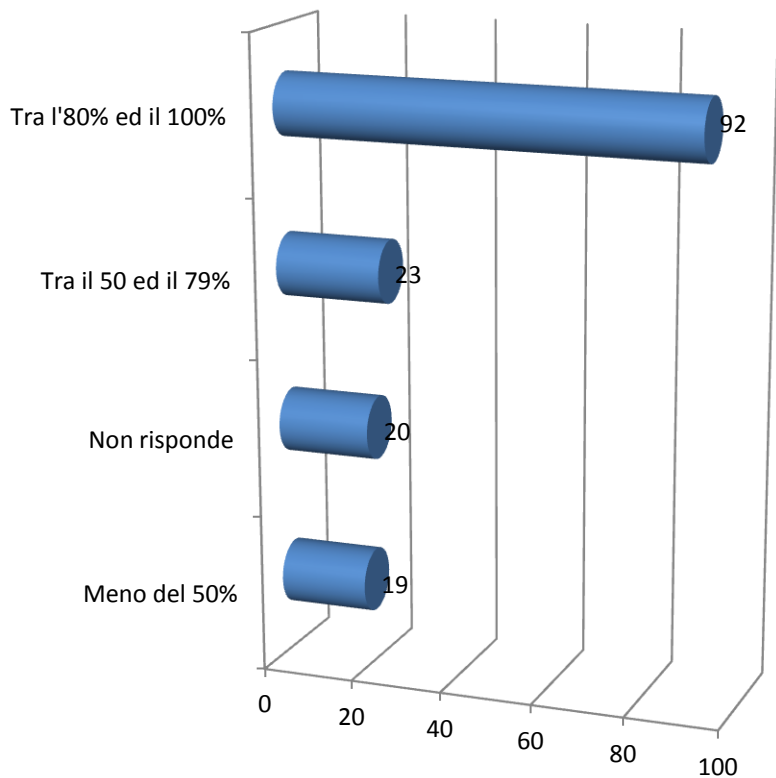


Dato aggregato per dimensione ufficio

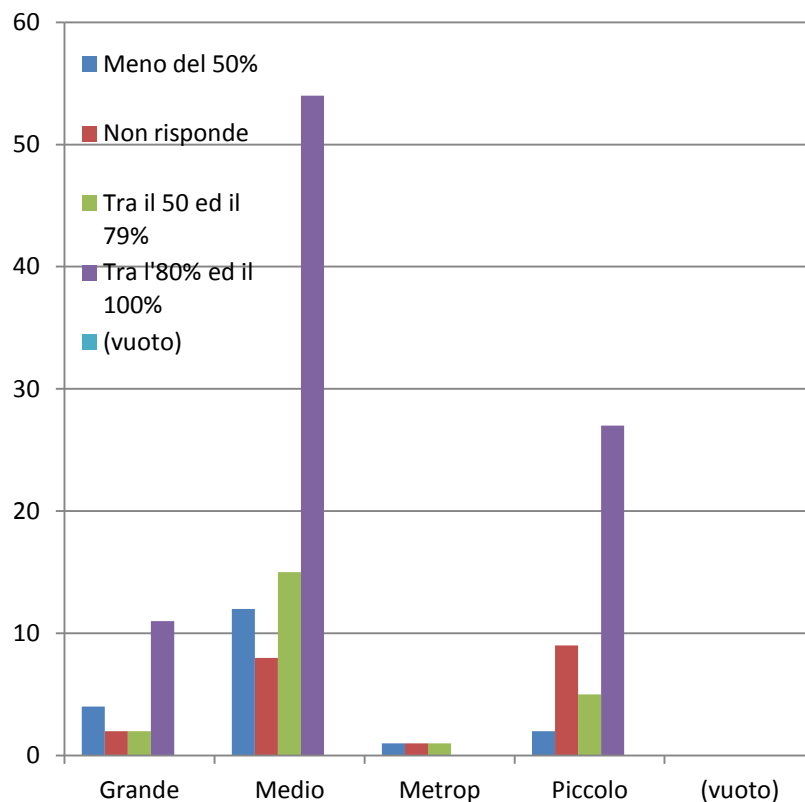


Qual è la percentuale di addetti alle cancellerie che ha ricevuto formazione?

Dato aggregato

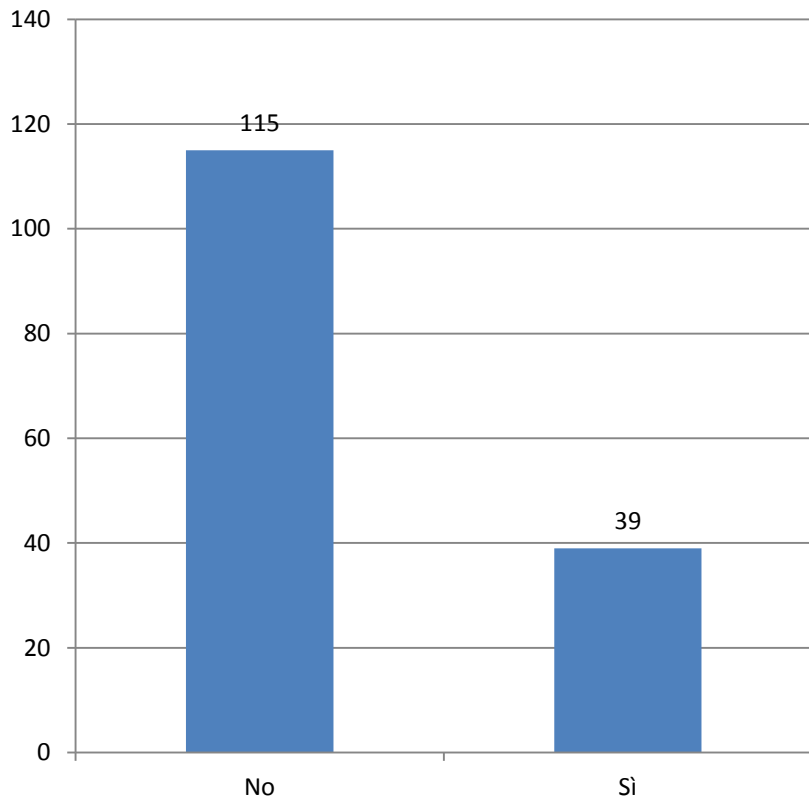


Dato aggregato per dimensione ufficio

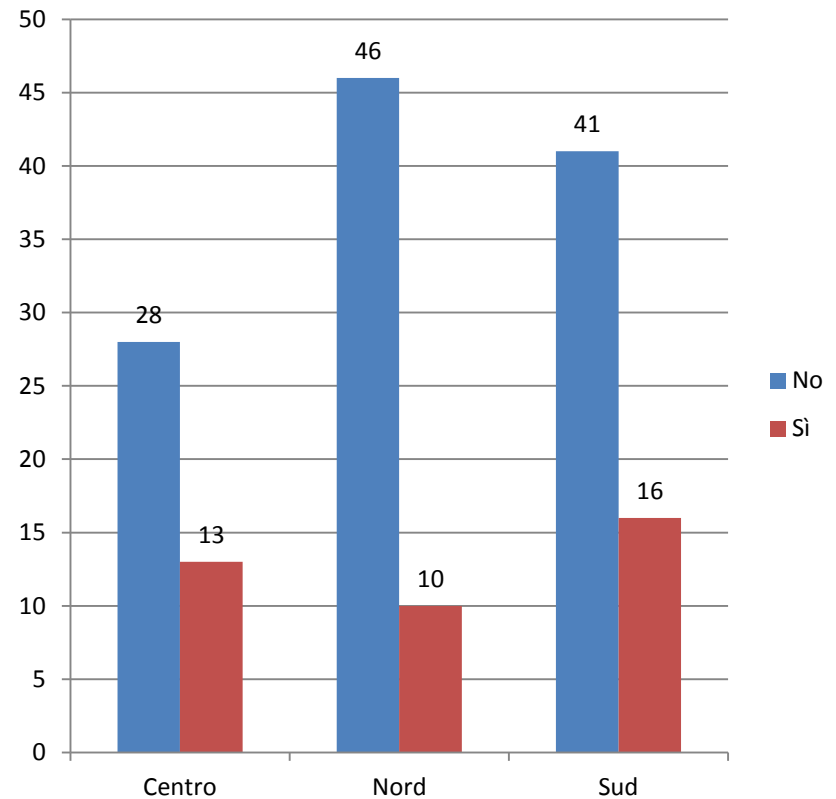


È stata fornita formazione ai G.O.T.?

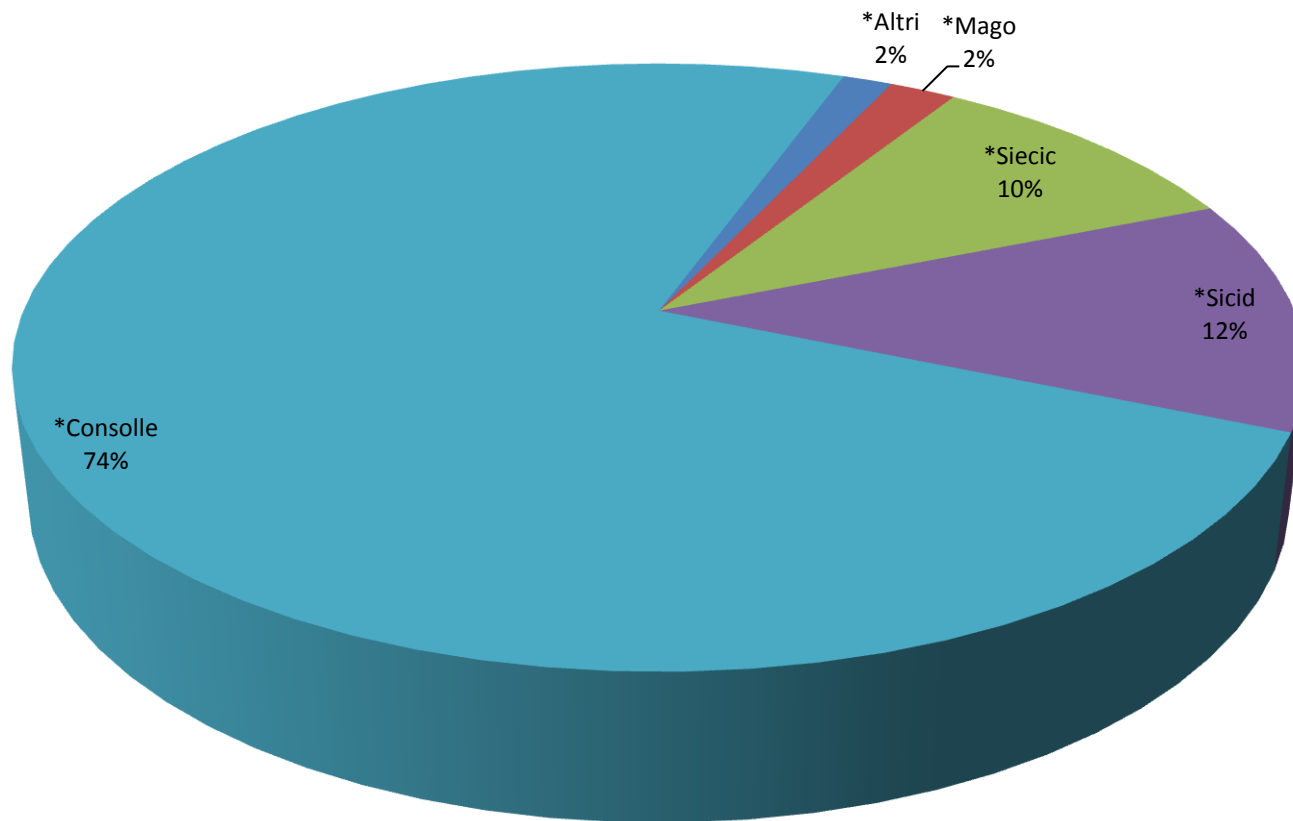
Dato globale



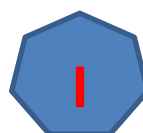
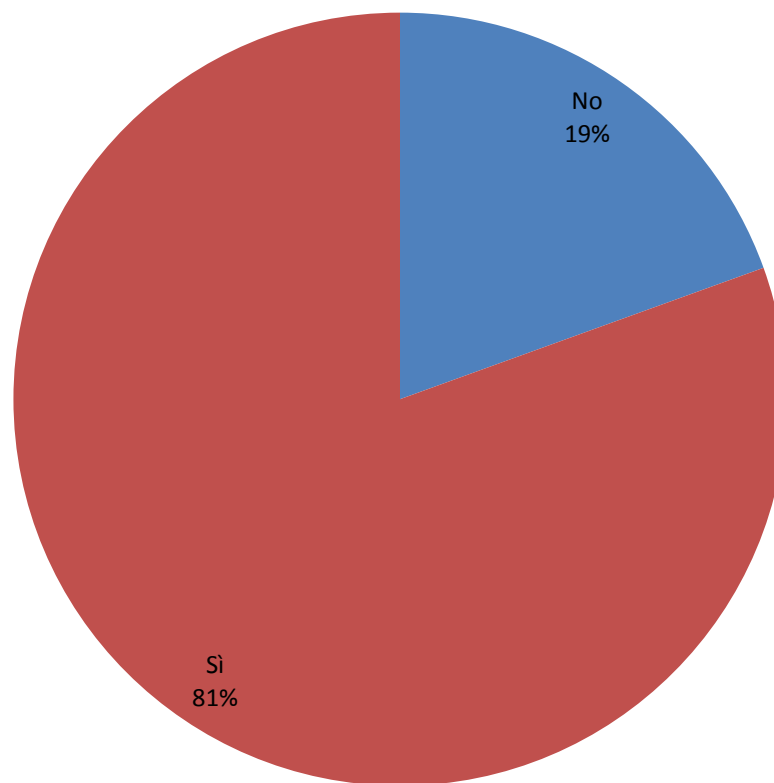
Dato per area geografica



Su quali applicativi è stata fornita formazione ai magistrati?

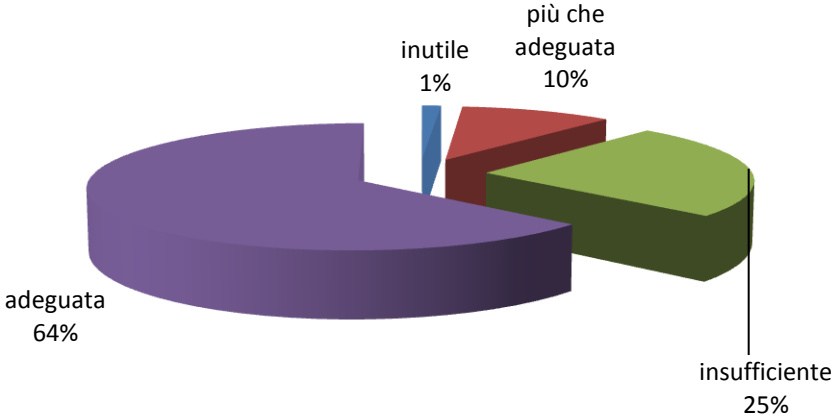


È stata fornita alle cancellerie specifica formazione per l'utilizzo delle funzionalità del P.C.T.?

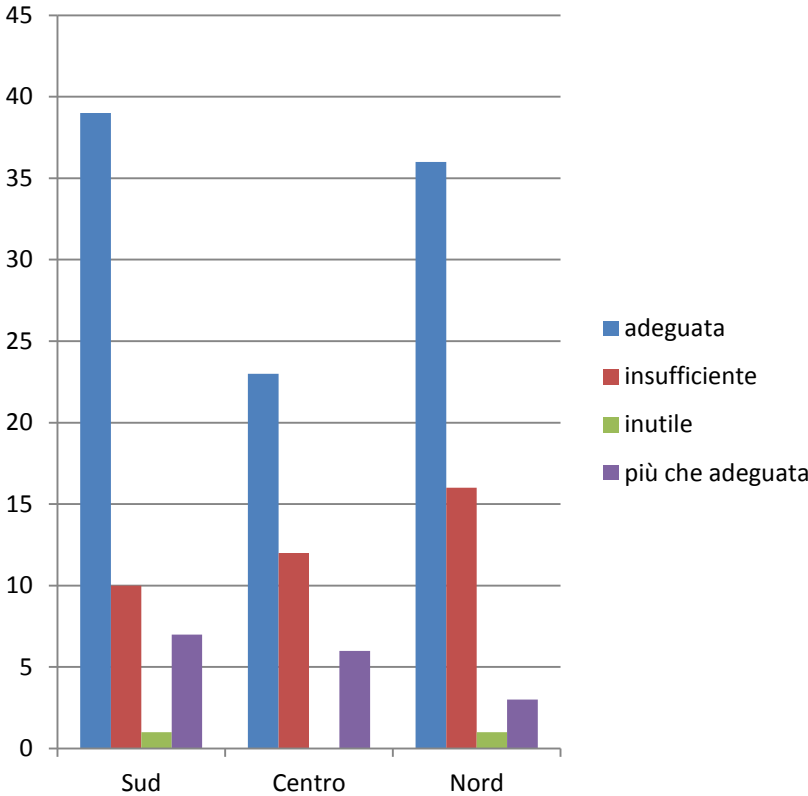


Qualità della formazione

Dato globale

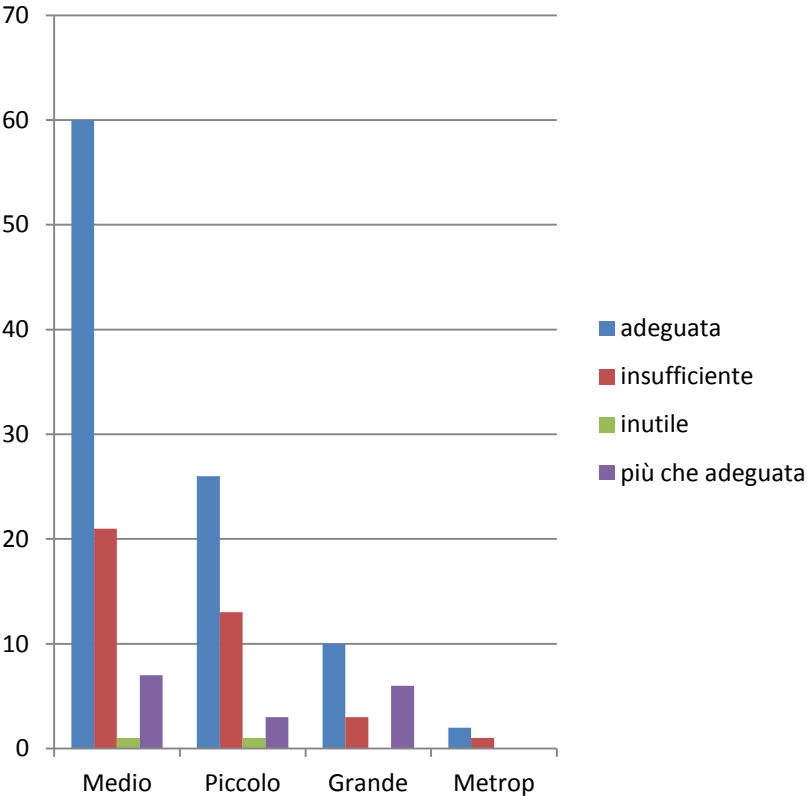


Dato per area geografica

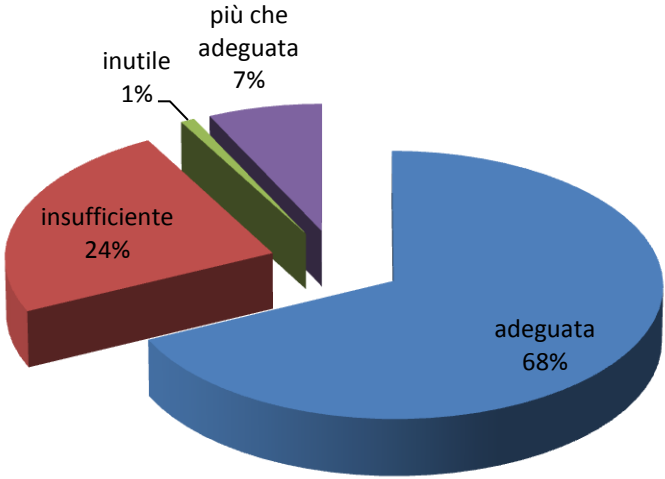


Qualità della formazione

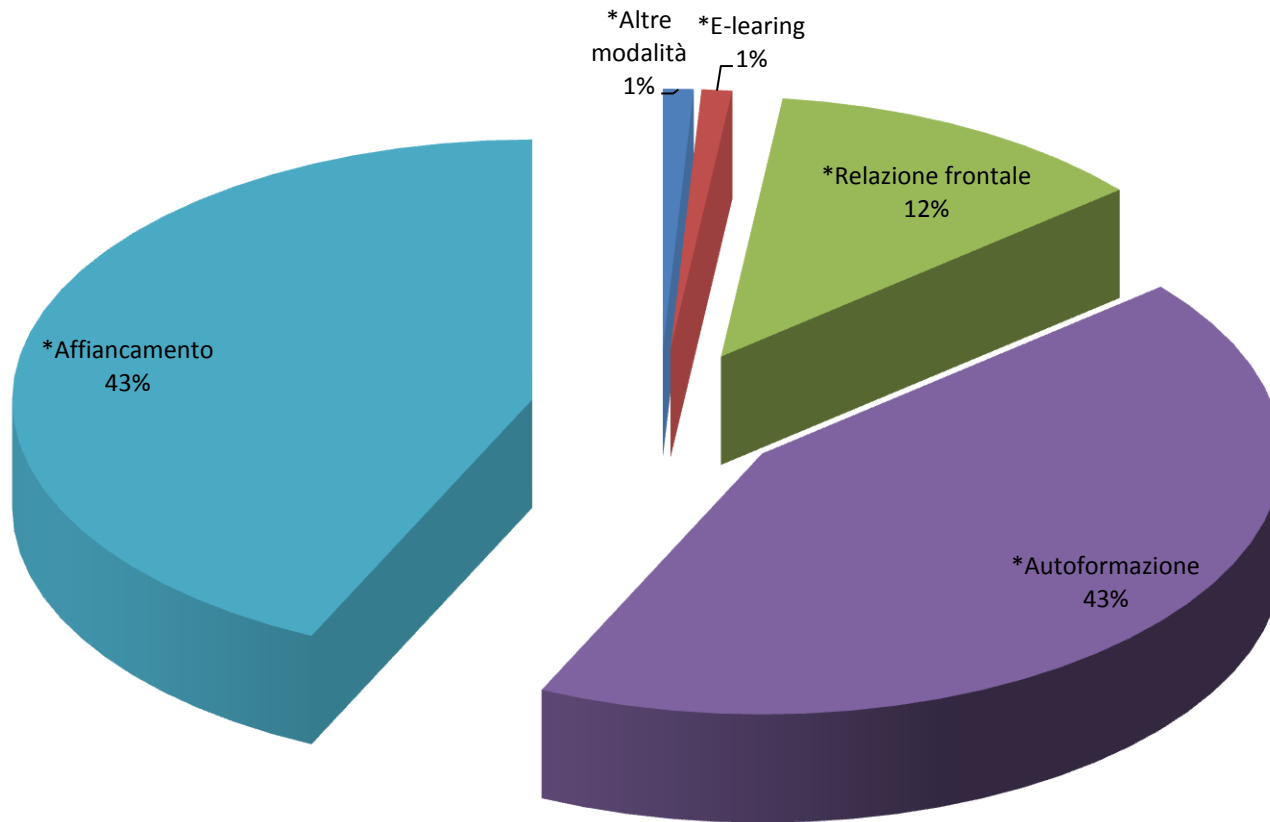
Dato per dimensione ufficio



Dato relativo ai tribunali ove sono attivi servizi telematici

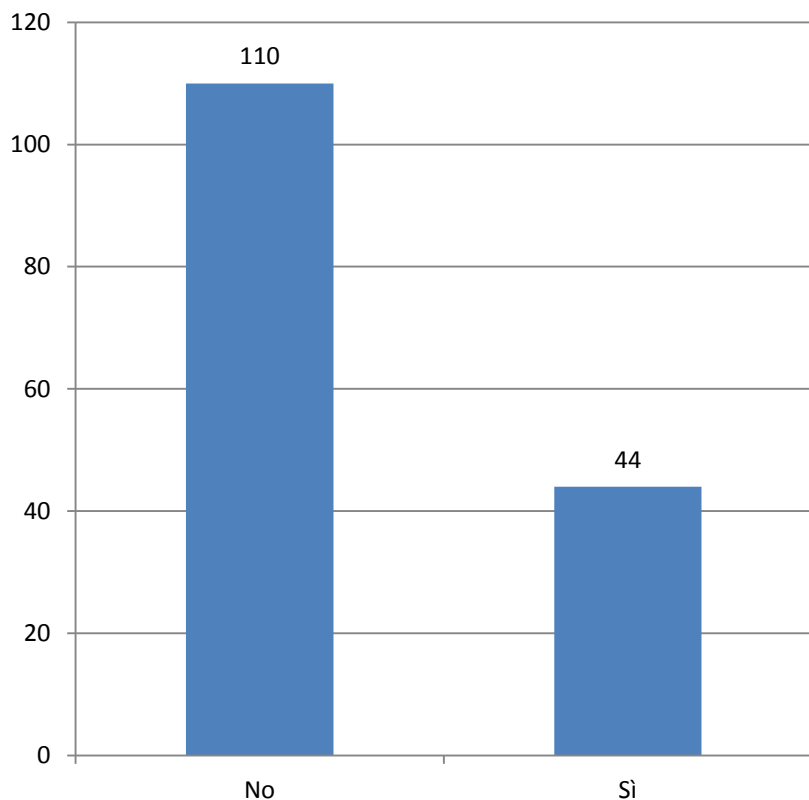


Qual è il modello formativo ritenuto più idoneo per i magistrati

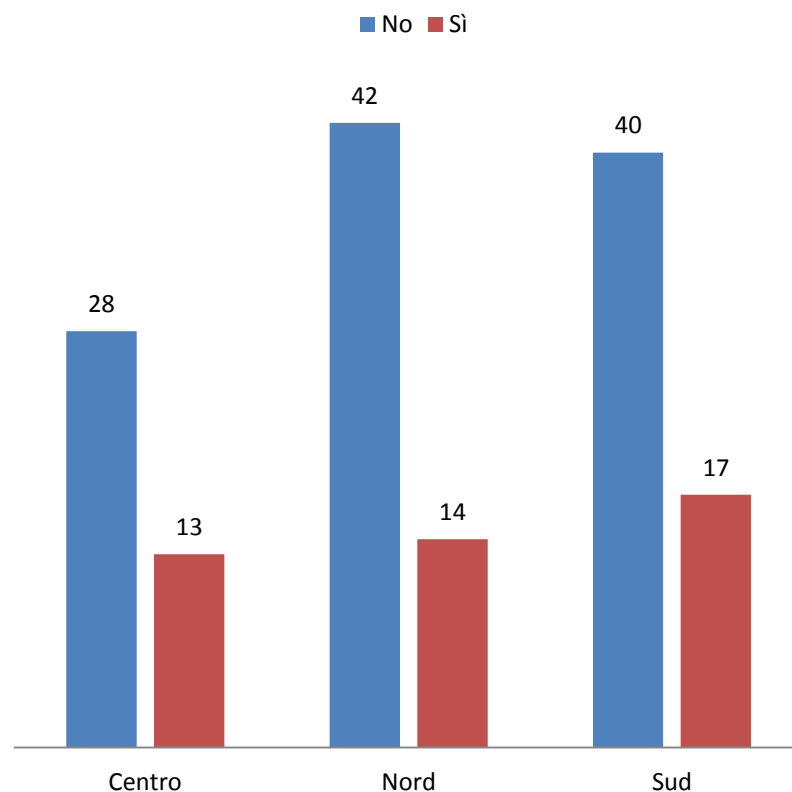


L'ufficio ha beneficiato di attività formativa svolta anche da soggetti diversi da quelli incaricati dal Ministero della Giustizia?

Dato globale

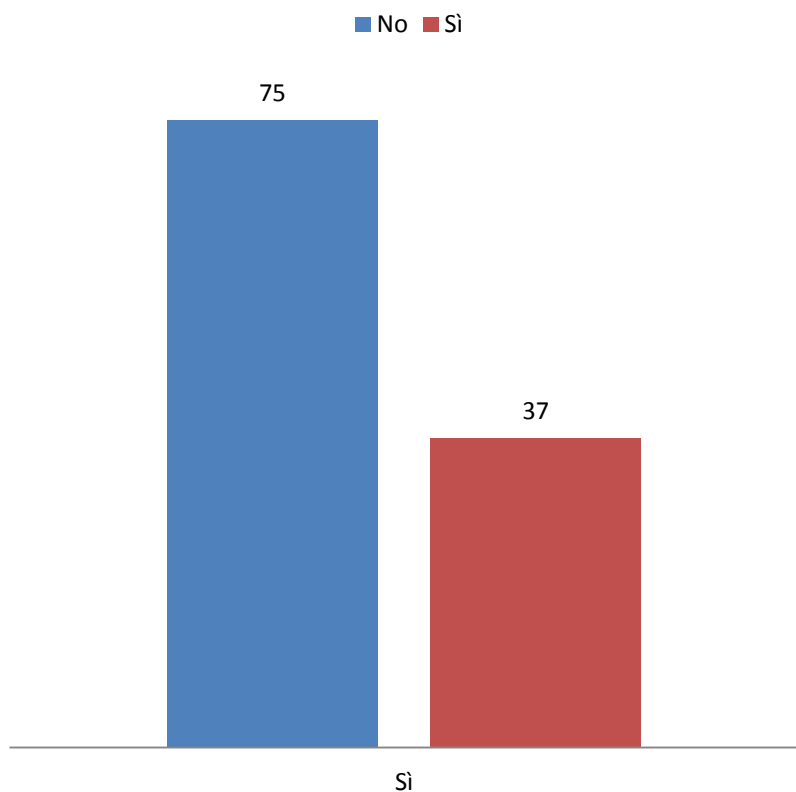


Dato per area geografica

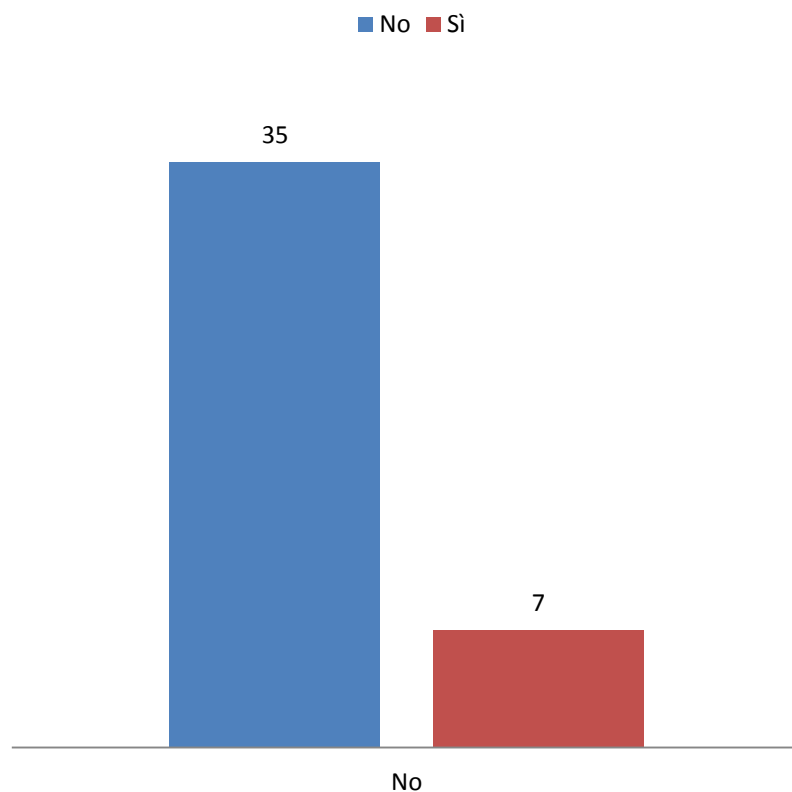


L'ufficio ha beneficiato di attività formativa svolta anche da soggetti diversi da quelli incaricati dal Ministero della Giustizia?

Uffici con servizi telematici

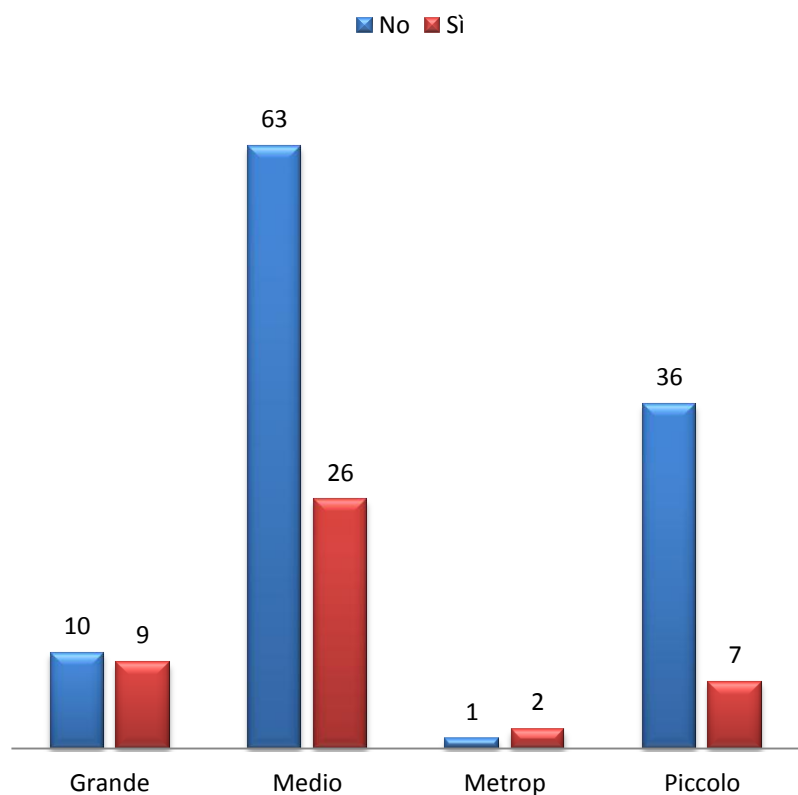


Uffici senza servizi telematici

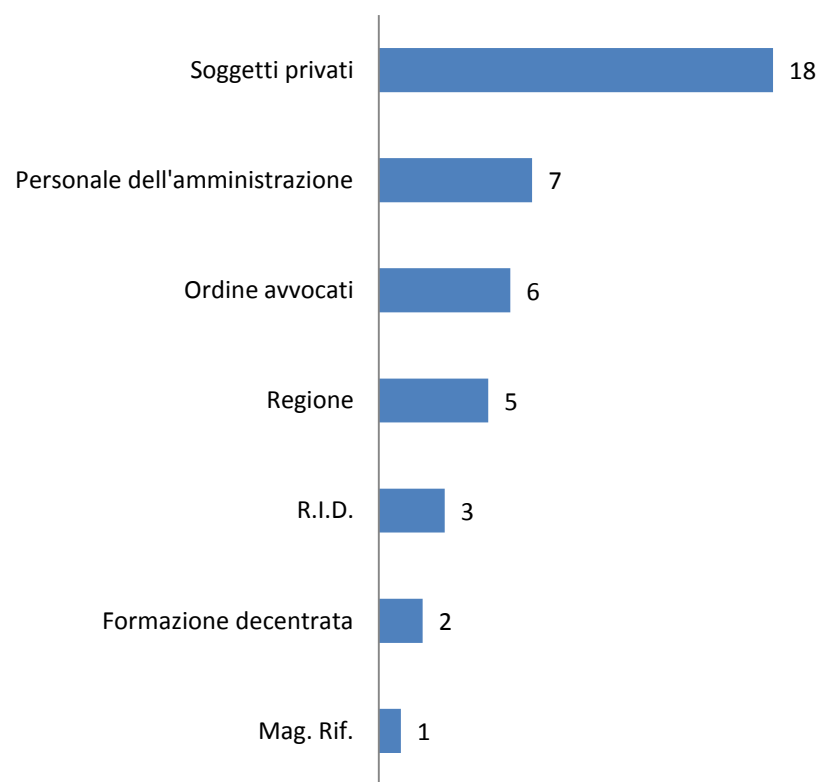


L'ufficio ha beneficiato di attività formativa svolta anche da soggetti diversi da quelli incaricati dal Ministero della Giustizia?

Dato per dimensione uffici



Quali soggetti?



Oggetto dell'indagine (uso degli applicativi)

Le domande della seguente sezione sono volte a verificare il concreto utilizzo dei redattori ministeriali (consolle in massima parte) non solo *per la redazione ed il deposito di provvedimento telematici ma anche per la gestione del ruolo.*

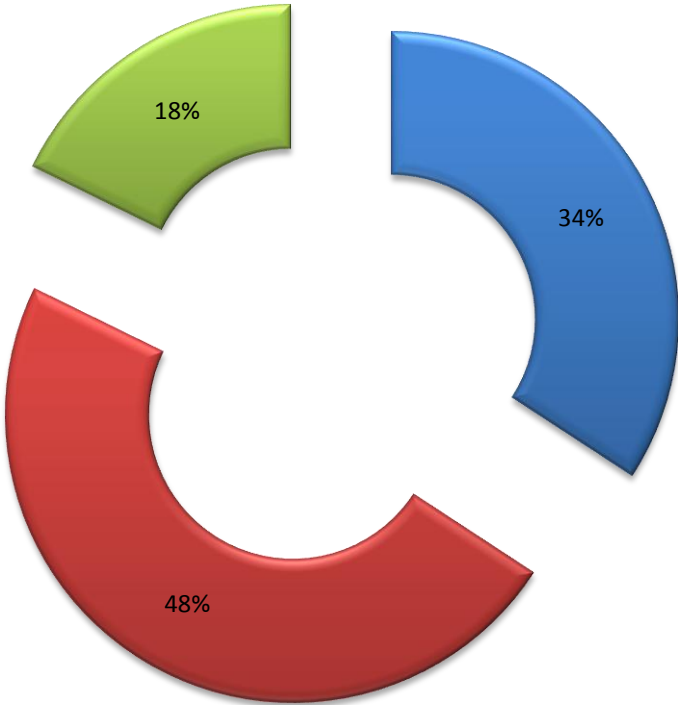
E' stato anche richiesto di riferire della effettiva utilizzazione della consolle dell'assistente.

Gli esiti

- Le risposte hanno riferito di un uso concreto da parte dei giudici dei redattori ministeriali indispensabili per realizzare i pct ridotto rispetto alle aspettative (anche a prescindere dal concreto deposito telematico e limitatamente alla mera gestione e conoscenza del ruolo): nel 48% degli uffici, utilizzano gli applicativi oltre il 50% dei magistrati, nel 34% degli uffici meno del 30%, nel 18% degli uffici tra il 30 e il 50 % (grafico A).
- In sintesi, in metà degli uffici MENO DELLA META' DEI MAGISTRATI utilizza la consolle.
- Ovviamente l'utilizzo concreto è più diffuso nei tribunali dove sono attivi i servizi telematici (grafico B). In particolare il dato dell'utilizzo in concreto è maggiormente positivo nei tribunali medi del nord (grafico C) e tra i magistrati che hanno ricevuto una formazione ritenuta adeguata (graf. C, E, D) e che (a loro giudizio) ricevano assistenza da personale più competente (grafico E) e in tempi più rapidi (grafico F).
- **In altre parole l'utilizzo appare direttamente proporzionale alla adeguatezza della assistenza (anche i termini di tempestività) e alla adeguatezza della formazione.**
- La consolle dell'assistente, infine risulta ancora non sufficientemente diffusa e conosciuta (v. grafico G). Essa è utilizzata solo da 212 magistrati in 34 uffici.

Quanti magistrati utilizzano i redattori ministeriali per la redazione ed il deposito dei provvedimenti ovvero per la gestione del ruolo?

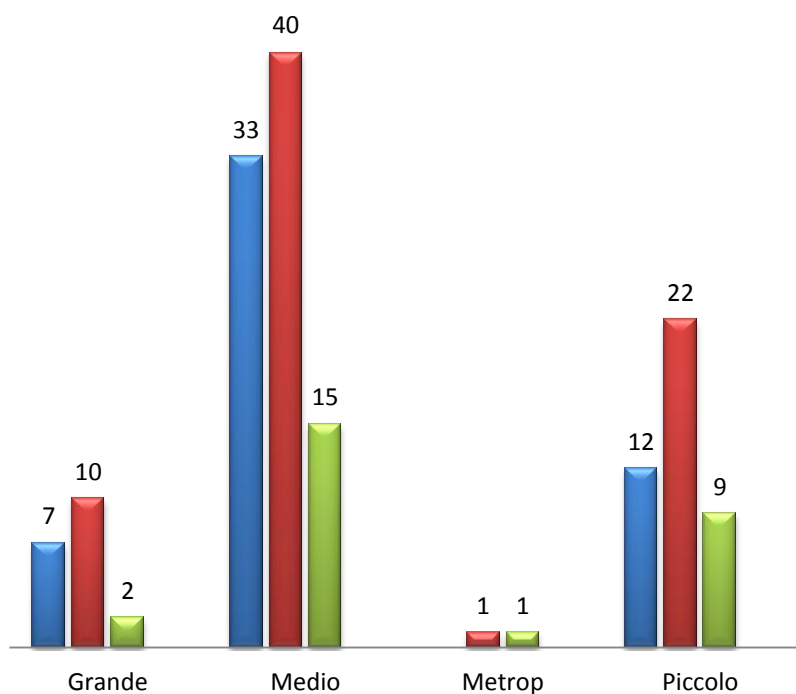
■ Meno del 30% ■ Oltre il 50% ■ Tra il 30% ed il 50%



Quanti magistrati utilizzano i redattori ministeriali per la redazione ed il deposito dei provvedimenti ovvero per la gestione del ruolo?

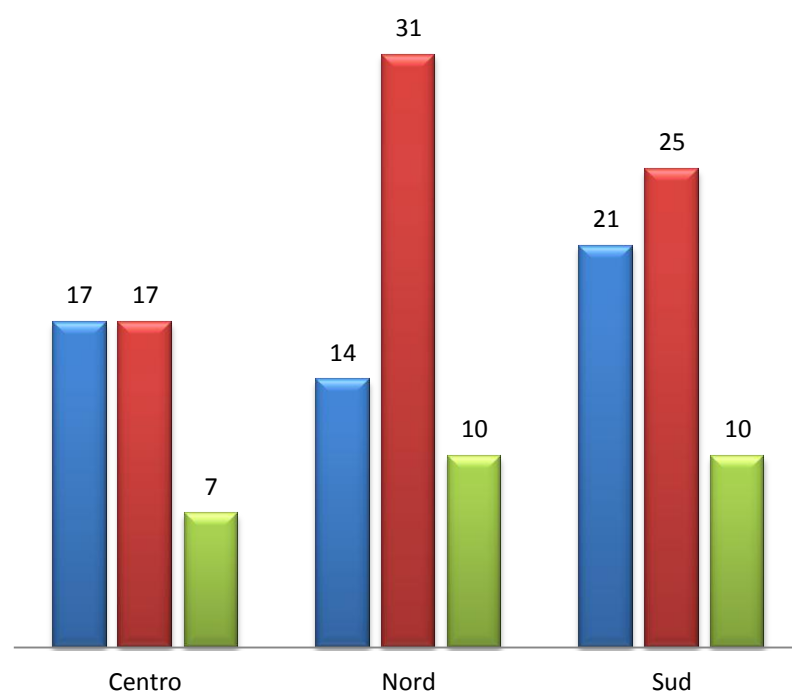
Dato per dimensione ufficio

■ Meno del 30% ■ Oltre il 50% ■ Tra il 30% ed il 50% ■ (vuoto)



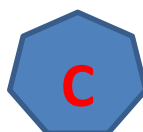
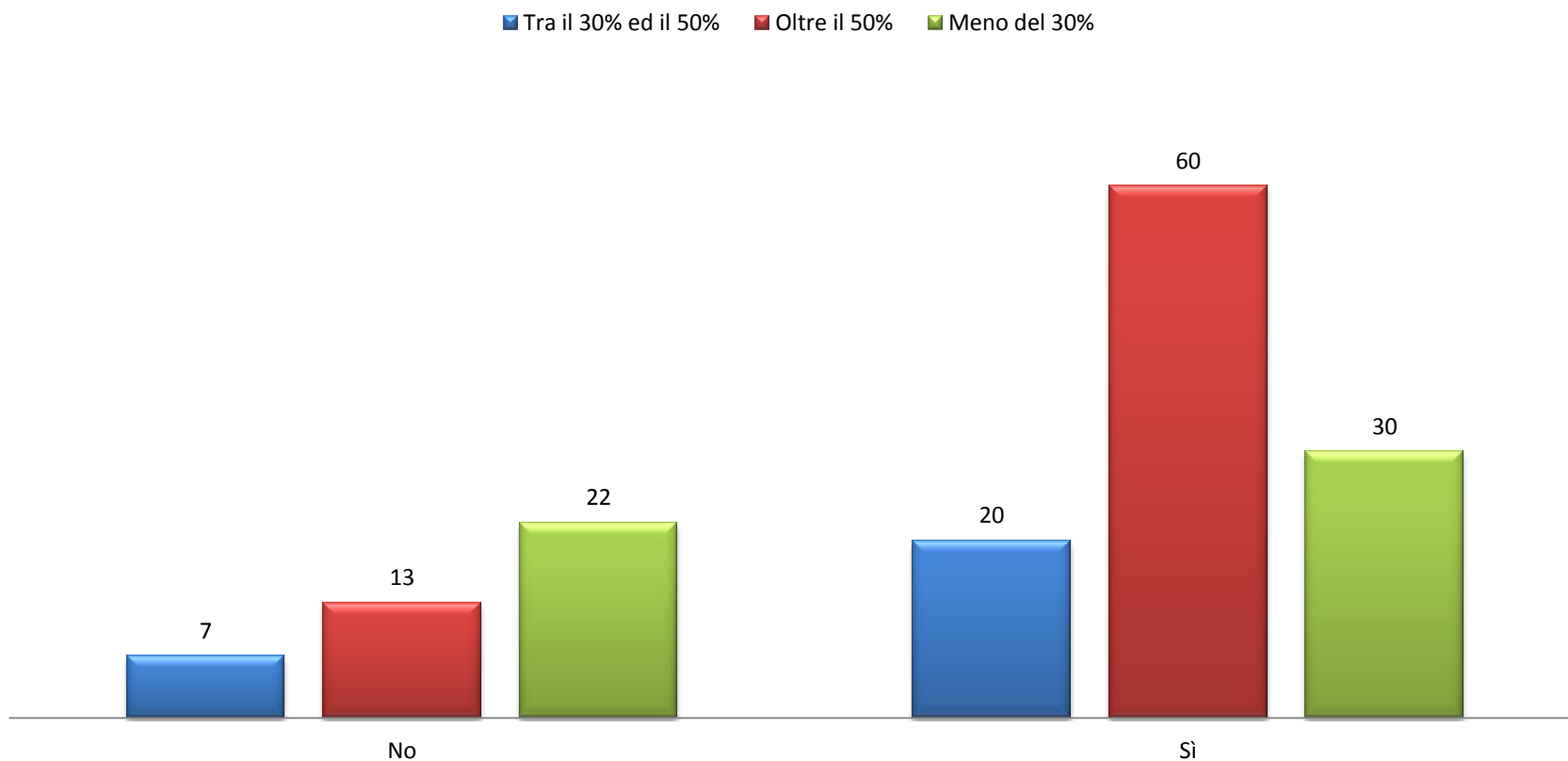
Dato per area geografica

■ Meno del 30% ■ Oltre il 50% ■ Tra il 30% ed il 50%



Quanti magistrati utilizzano i redattori ministeriali per la redazione ed il deposito dei provvedimenti ovvero per la gestione del ruolo?

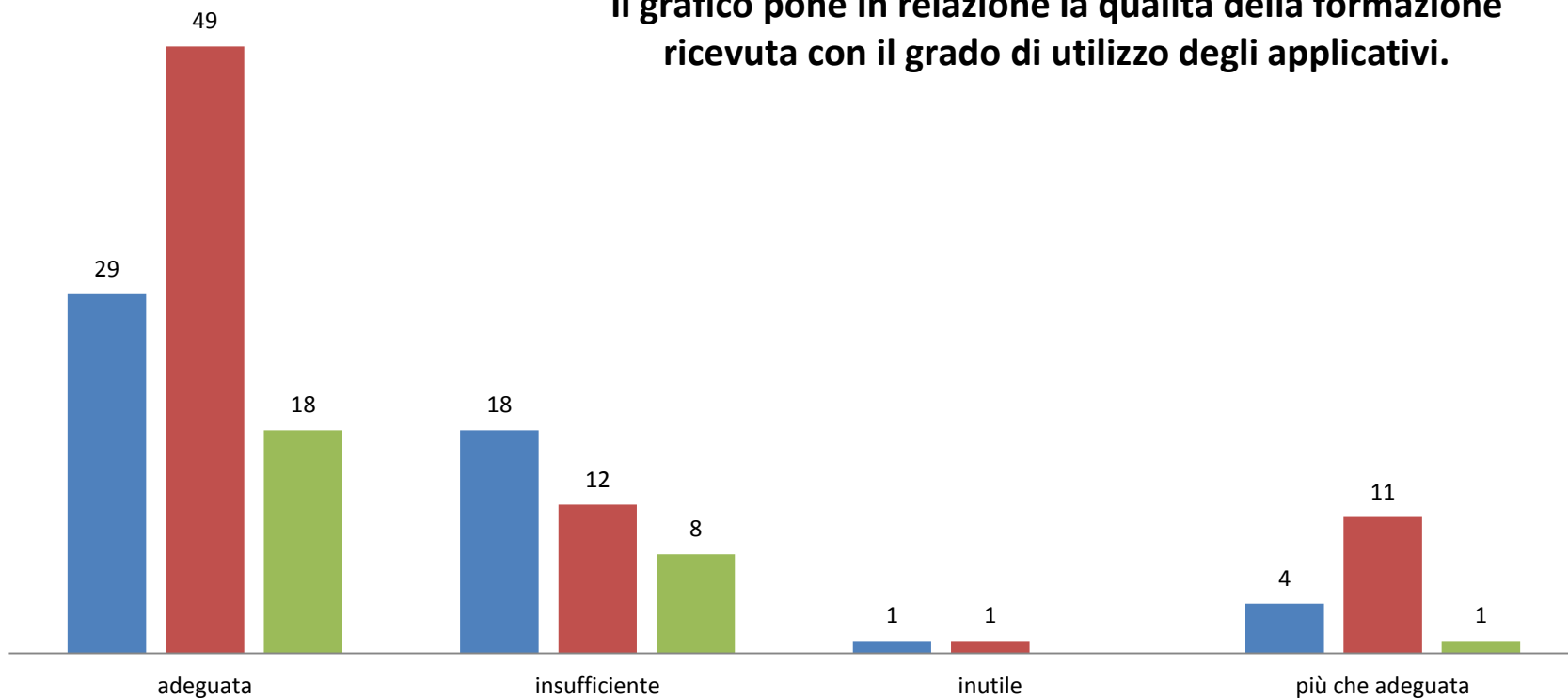
Dato in relazione agli uffici ove sono attivi servizi telematici



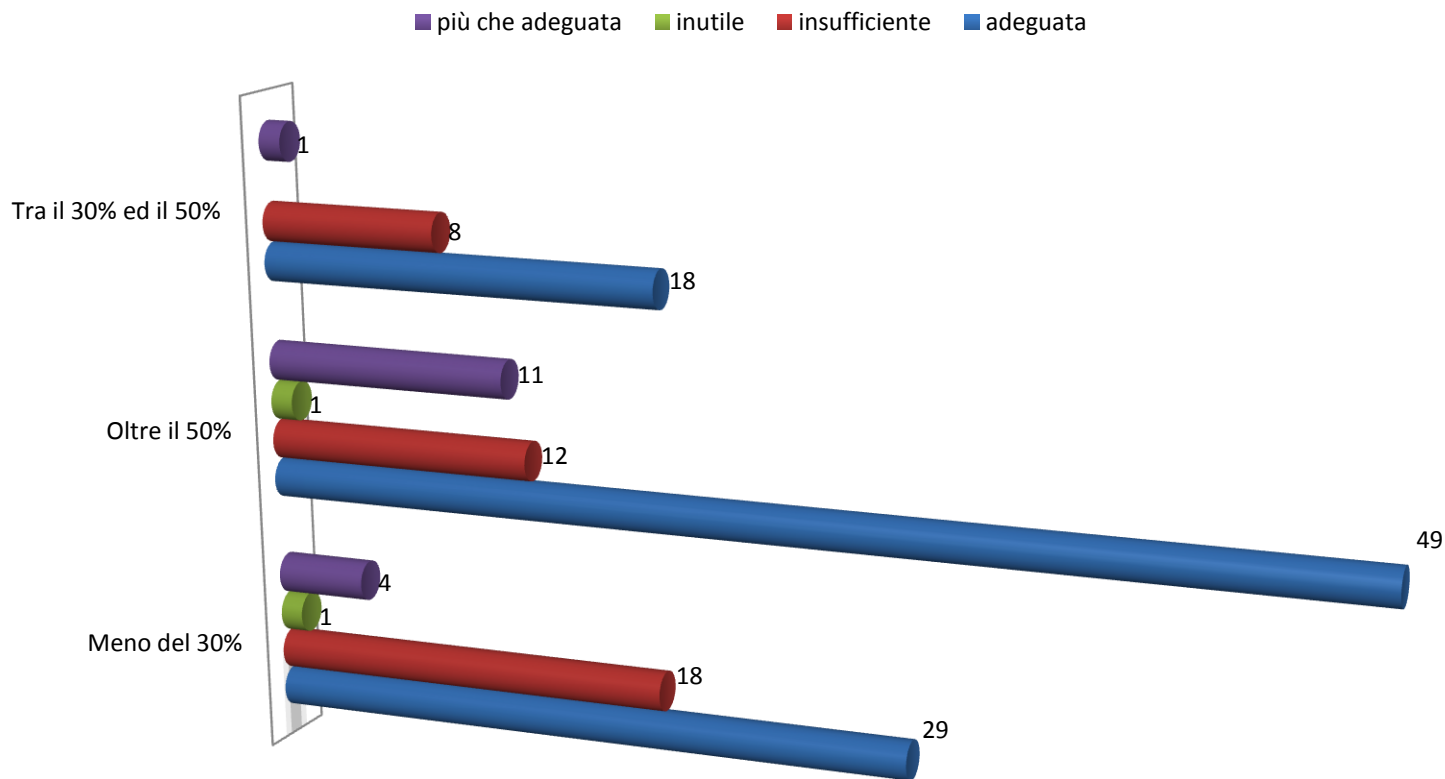
Percentuale di magistrati che utilizza la consolle in relazione al giudizio espresso sulla qualità della formazione

■ Meno del 30% ■ Oltre il 50% ■ Tra il 30% ed il 50%

Il grafico pone in relazione la qualità della formazione ricevuta con il grado di utilizzo degli applicativi.

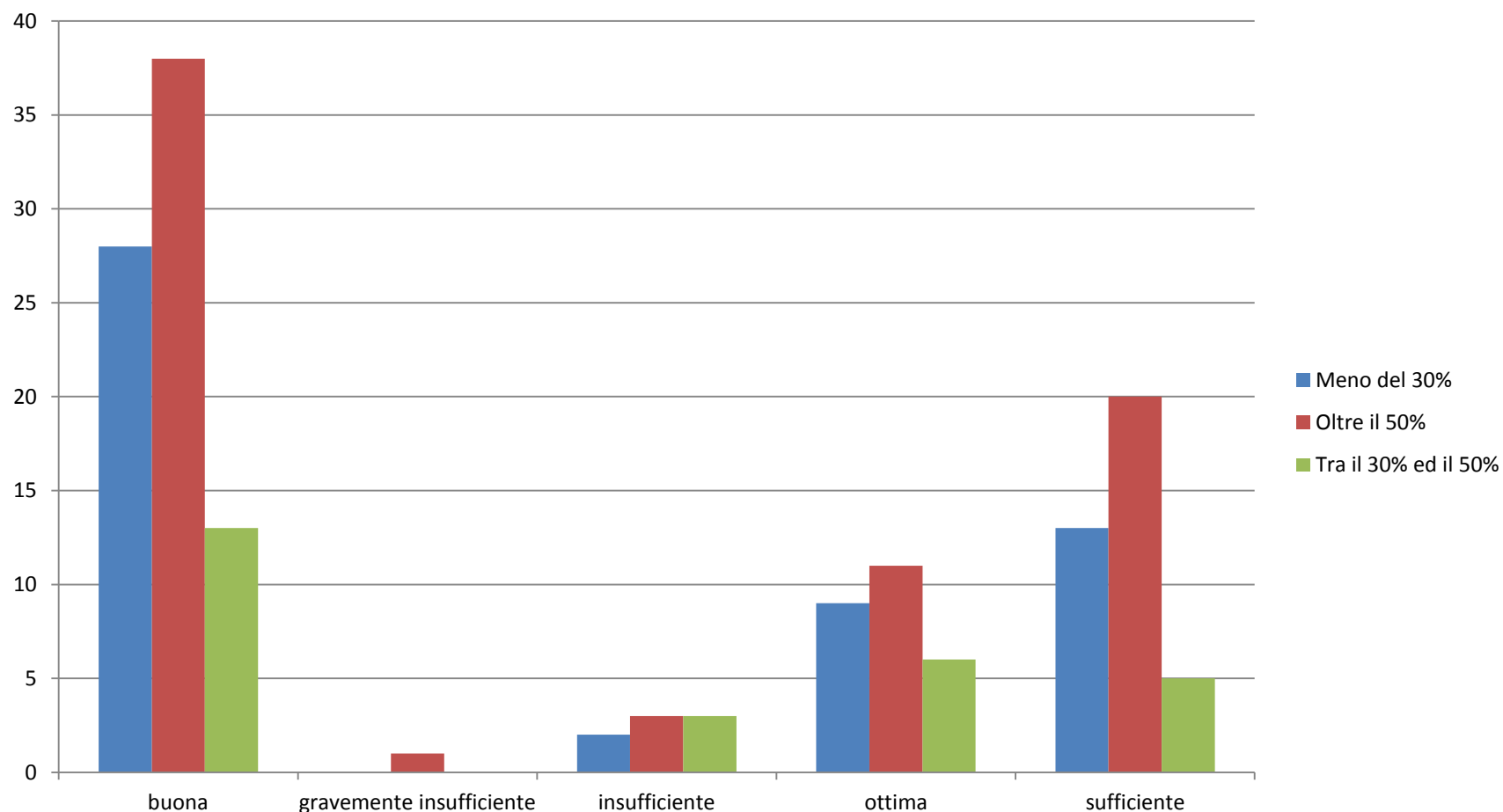


Percentuale di magistrati che utilizza la consolle in relazione al giudizio espresso sulla qualità della formazione



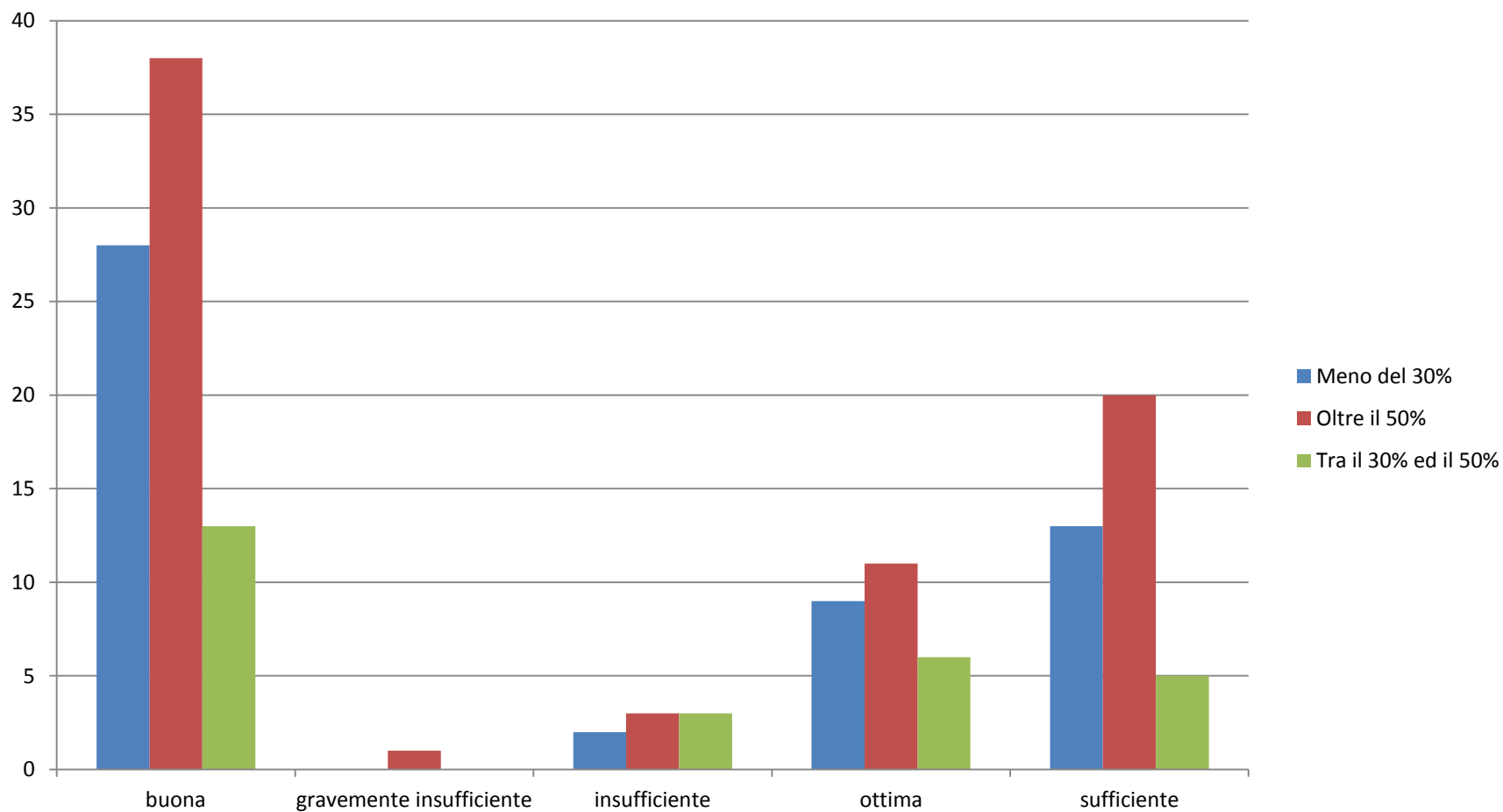
Assistenza ed utilizzo della consolle

Relazione tra giudizio relativo alla competenza del personale addetto ai servizi di assistenza e livello di utilizzo della consolle



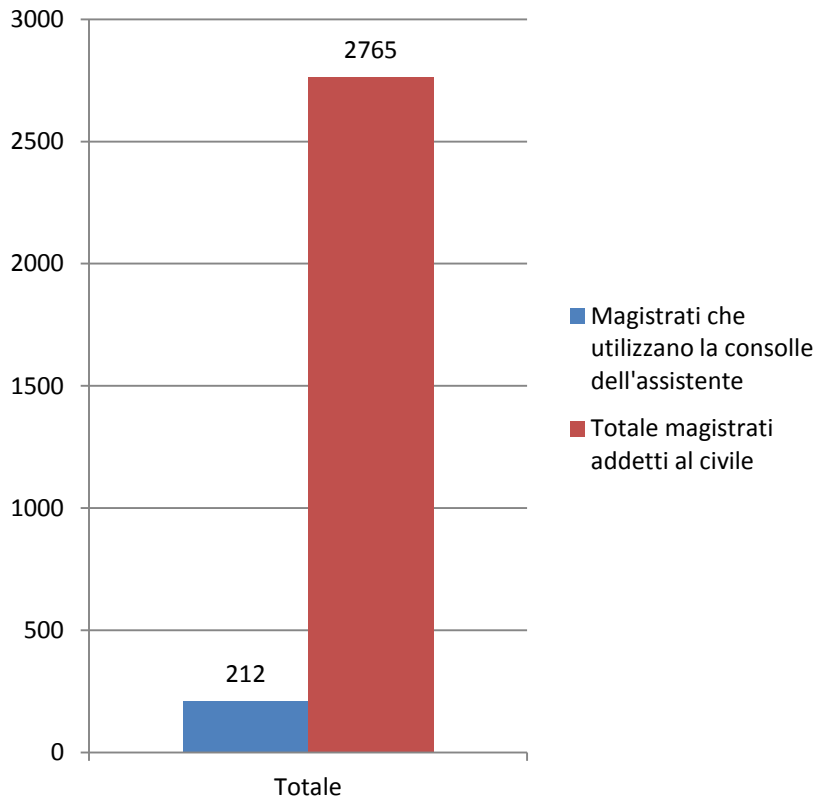
Assistenza ed utilizzo della consolle

Relazione tra giudizio relativo ai tempi di intervento per assistenza e livello di utilizzo della consolle

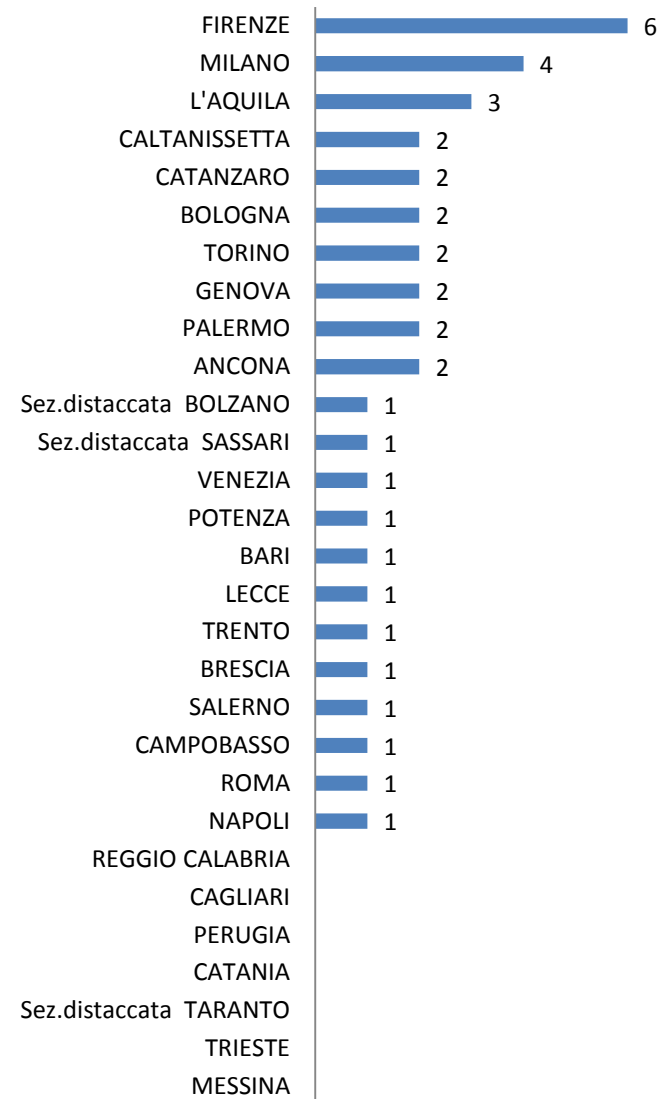


Quanti magistrati utilizzano la consolle dell'assistente?

Dato globale



Numero di uffici per distretto in cui è utilizzata la consolle dell'assistente



Sezione 9

Attuazione della normativa e tenuta
del dato

Le domande della nona sezione del questionario erano dirette ad evidenziare, da un lato, il grado di conoscenza della normativa regolamentare e dall'altro la sussistenza di prassi idonee a garantire la corretta tenuta dei dati nei registri ai fini della loro affidabilità.

Si è anche cercato di acquisire elementi conoscitivi relativi all'effettivo rispetto delle norme regolamentari imposte dal D.M. 44/2011 e successive modifiche.

In ordine ai problemi applicativi di attuazione della normativa, la questione che si è posta è quella della MODALITA' di controllo della TEMPESTIVITA' del deposito degli atti trasmessi dalle parti in via telematica.

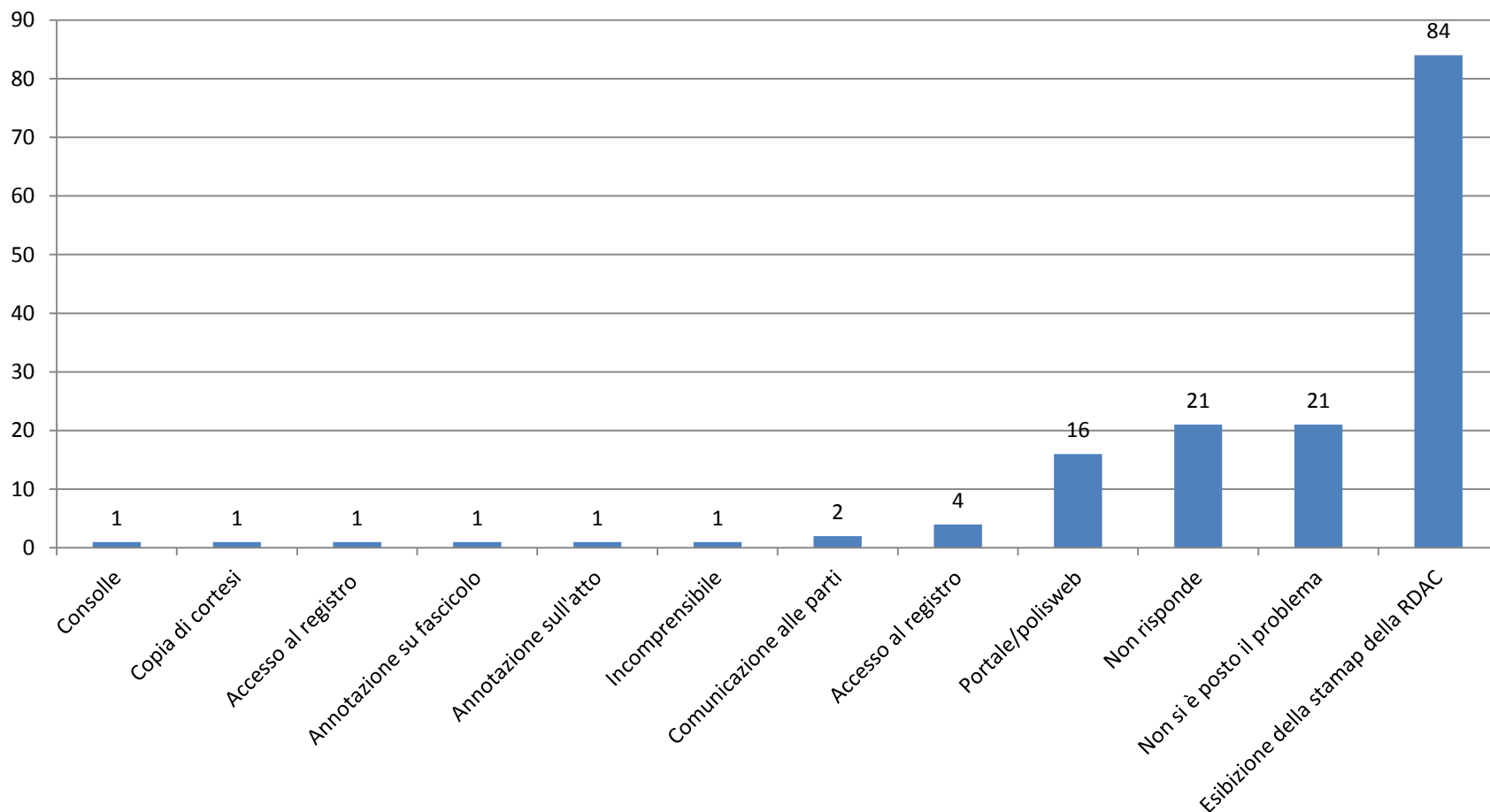
Dai grafici emerge che, quando l'atto viene comunicato in via telematica, il controllo delle controparti sulla tempestività del deposito viene così effettuato:

- 1) nella maggioranza dei casi (84 uffici) il controllo viene espletato mediante la esibizione della RDAC (ricevuta di accettazione del messaggio di PEC);
- 2) in una minoranza di casi (16 risposte) il controllo viene espletato mediante consultazione del PST;
- 3) un gruppo di 21 uffici riferisce di non essersi posto il problema;
- 4) un altro gruppo di 20 uffici non ha fornito risposta.
- 5) pochissime risposte (1 o 2) forniscono differenti soluzioni, quali l'annotazione sull'atto; ovvero l'annotazione sul fascicolo.

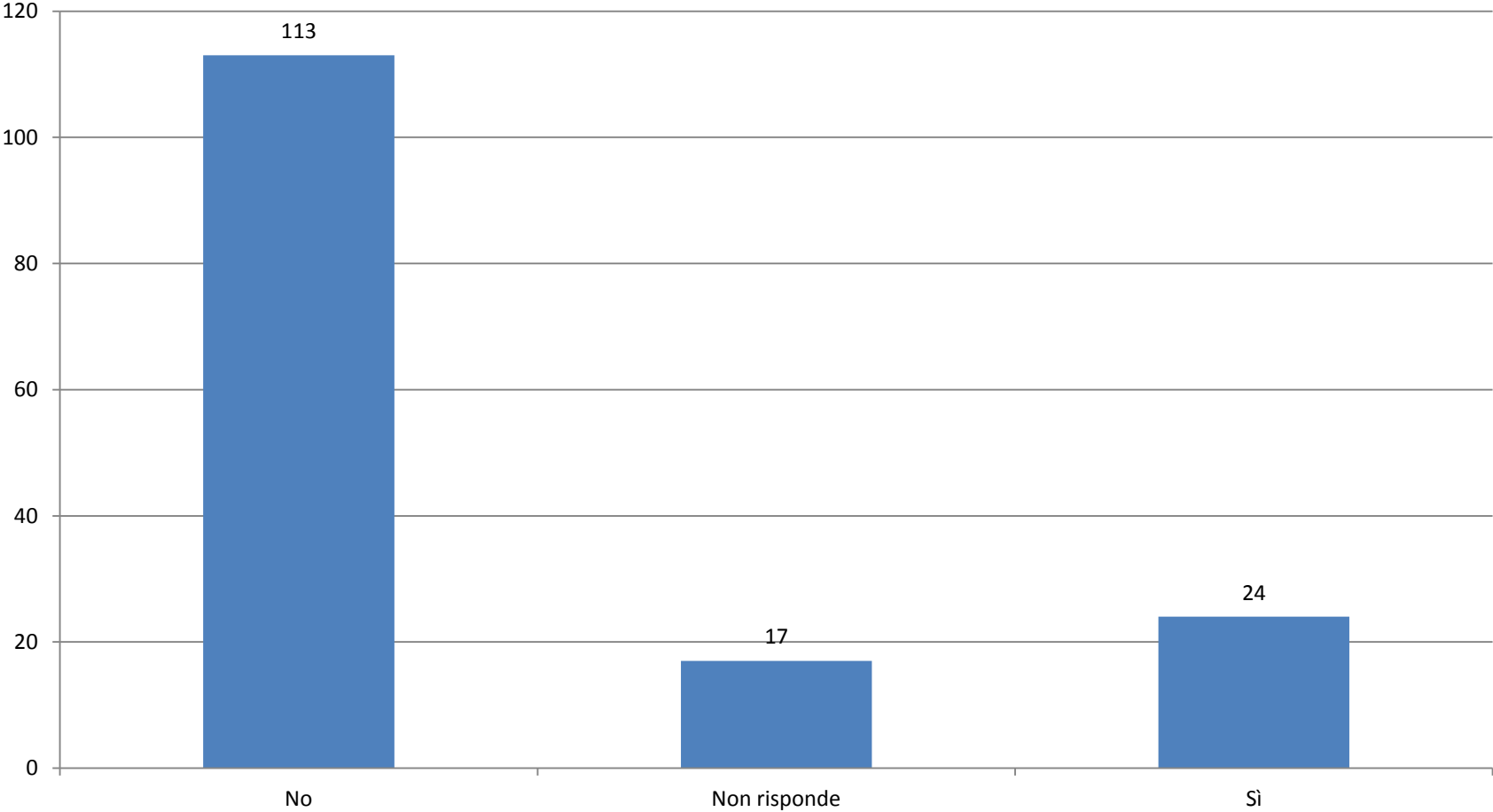
In conclusione, si è maggiormente diffuso, ai fini del controllo del rispetto dei termini processuali, il sistema della esibizione e conseguente verifica della RDAC.

Oltre 100 uffici, inoltre, hanno risposto che non sono mai sorte contestazioni; poco più di 20 positivamente, un piccolo gruppo (inferiore ai 20 uffici) non ha risposto.

Controllo delle controparti in ordine al rispetto dei termini processuali



Sono sorte contestazioni in merito al rispetto dei termini a difesa?



Che rimedi sono stati adottati?

- Accettazione entro le 6 ore successive al deposito
- Accettazione entro le ore 10 del giorno successivo
- Attraverso protocolli e formazione si cercano di ridurre le contestazioni
- Doppio binario
- Invio via Pec della comunicazione del deposito
- Richiesta di manutenzioni evolutive
- Si propone l'accettazione automatica in presenza di regolarità fiscale
- Sollecitazione alle cancellerie nell'accettazione del deposito
- Tempestività nell'accettazione

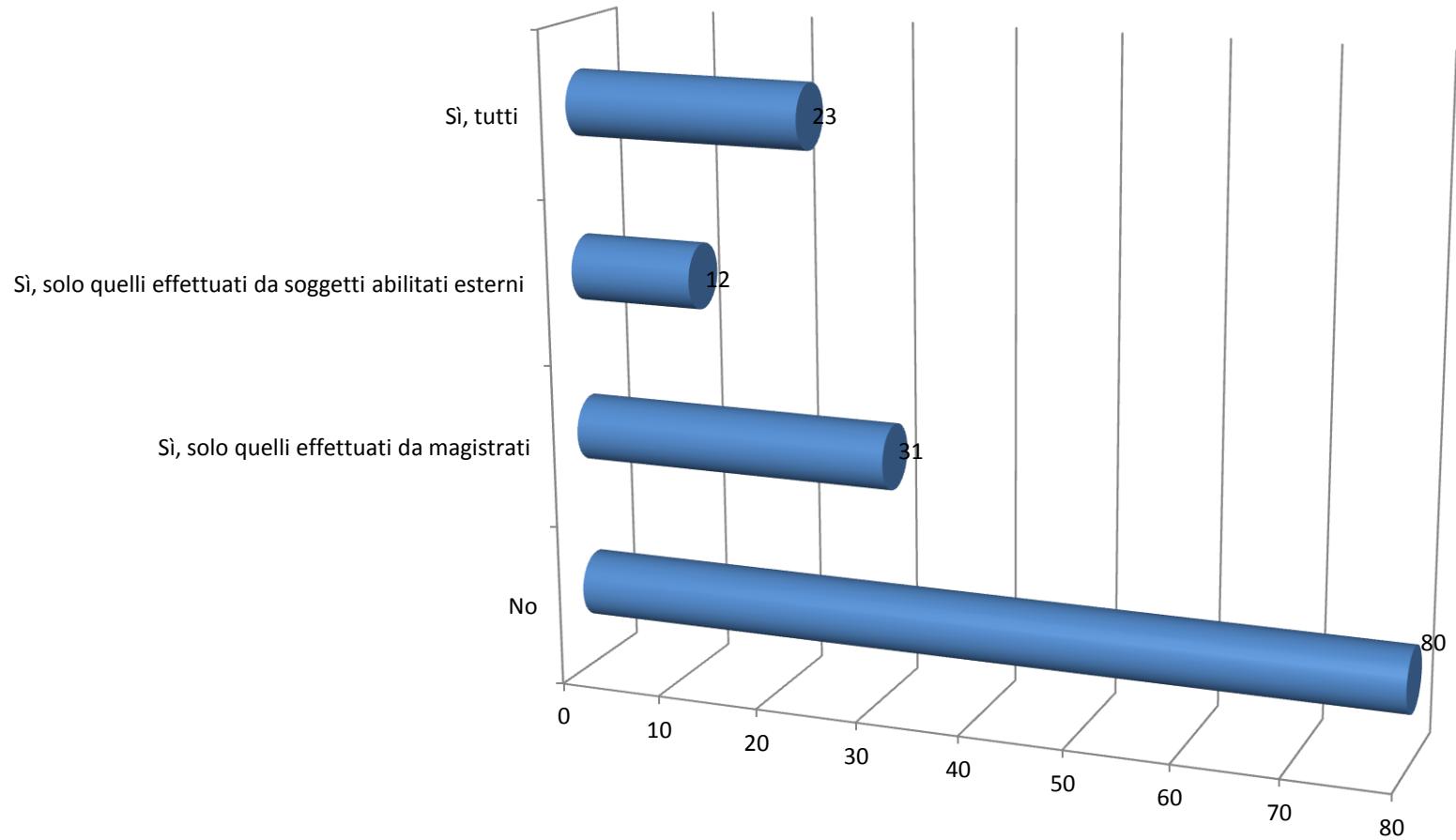
La controfirma dei cancellieri

Dall'esame delle slide emerge che:

- a) nella maggior parte degli uffici (80) i depositi telematici non vengono controfirmati dal cancelliere;
- b) in 23 uffici vengono controfirmati tutti;
- c) in 31 uffici solo i provvedimenti dei magistrati

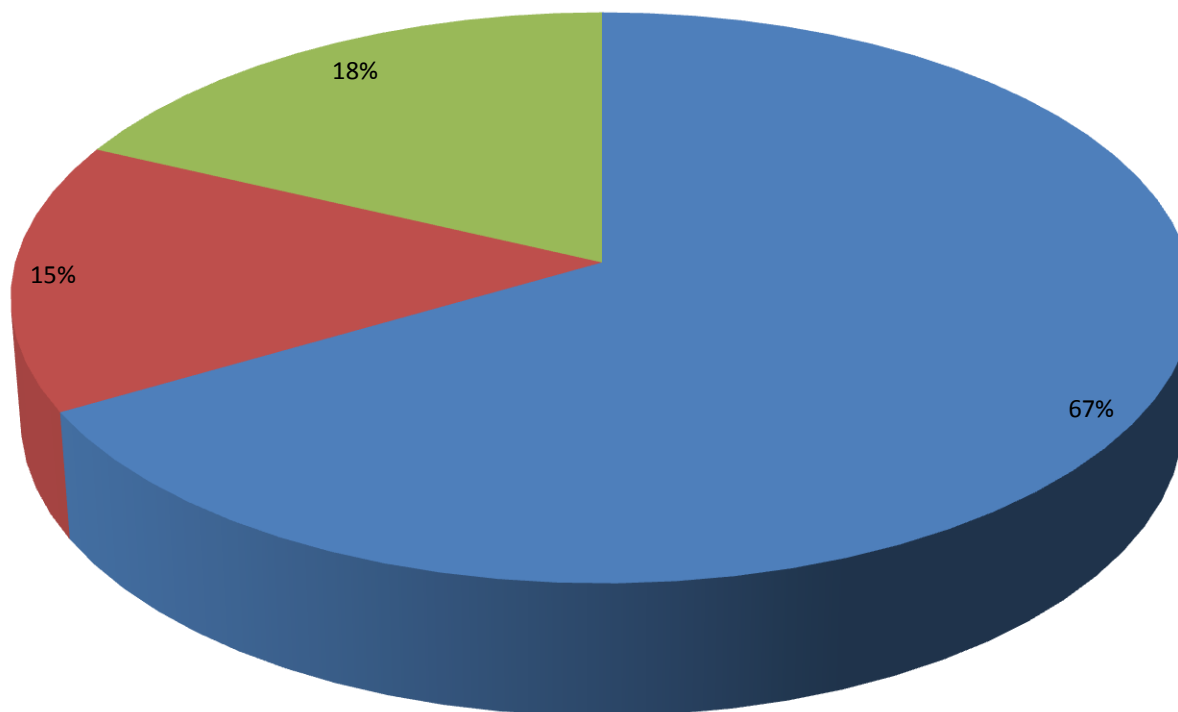
Per quanto riguarda la controfirma ad opera del cancelliere degli atti digitalizzati (scansionati) – effettivamente prevista dal D.M.44/2011 – il 67% degli uffici non vi provvede.

I depositi telematici vengono firmati dai cancellieri?



Controfirma degli atti digitalizzati

■ No ■ Sì, solo alcune categorie di atti ■ Sì, tutti



FASCICOLO CARTACEO – SCANSIONE

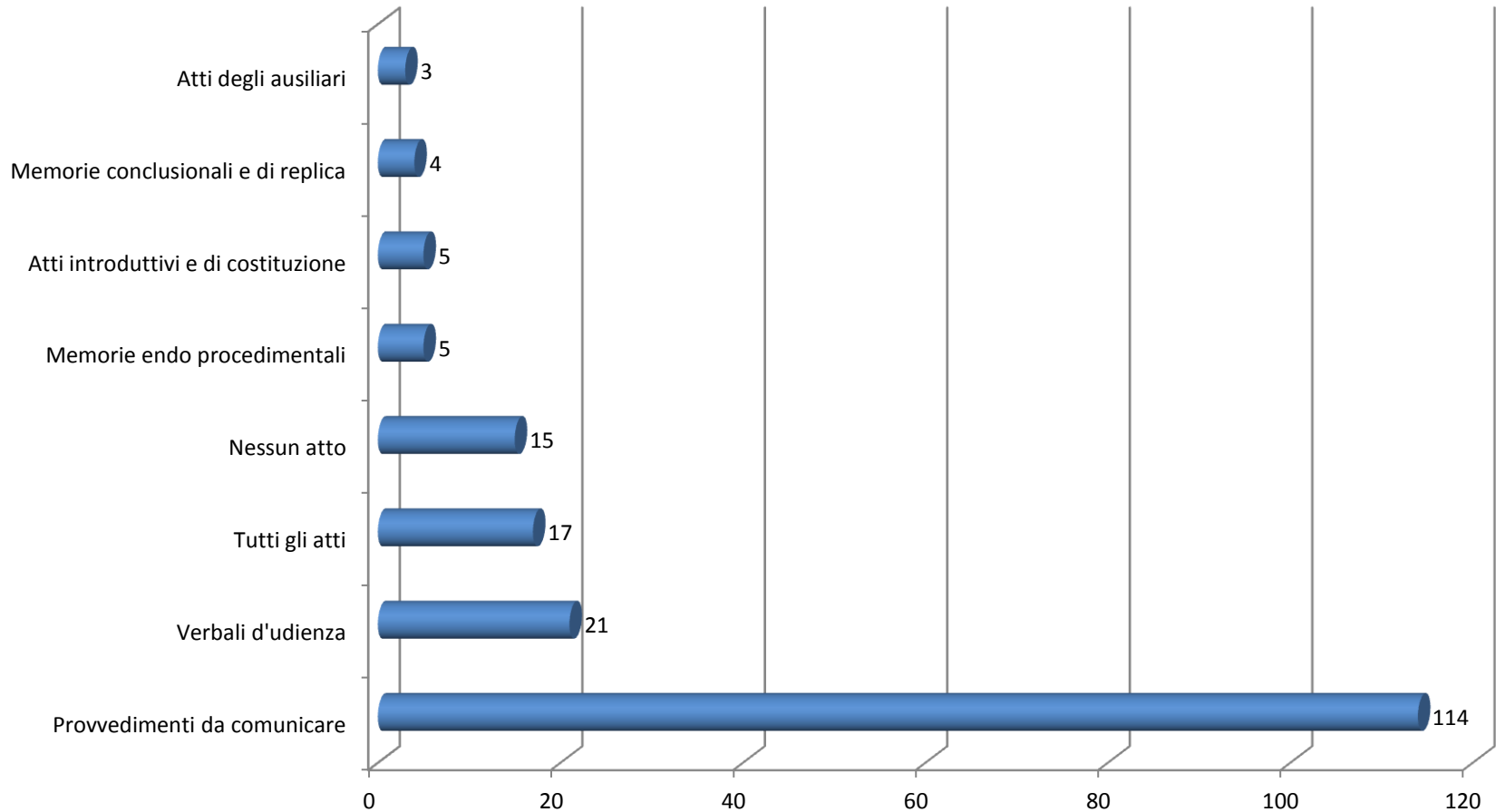
La stragrande maggioranza degli uffici (114 risposte in tal senso) scansionano **SOLTANTO l'atto da comunicare**; una piccola parte (17 risposte) scansiona **TUTTI** gli atti del fascicolo; altra piccola parte (15) nessun atto; una piccolissima parte scansiona soltanto qualche tipologia di atto (solo le memorie, o atti introduttivi, verbali). Trattandosi dunque, nella maggioranza dei casi, del solo ATTO DA COMUNICARE, la scansione viene effettuata in larghissima parte dalle cancellerie (77%) ; il 17% degli uffici ricorre a privati, il 5% a enti esterni.

Il dato degli uffici in cui la scansione è affidata a esterni coincide sostanzialmente con il dato degli uffici in cui si scansionano TUTTI gli atti; si tratta infatti di attività onerosa per tempi e costi che non può essere svolta dal personale amministrativo.

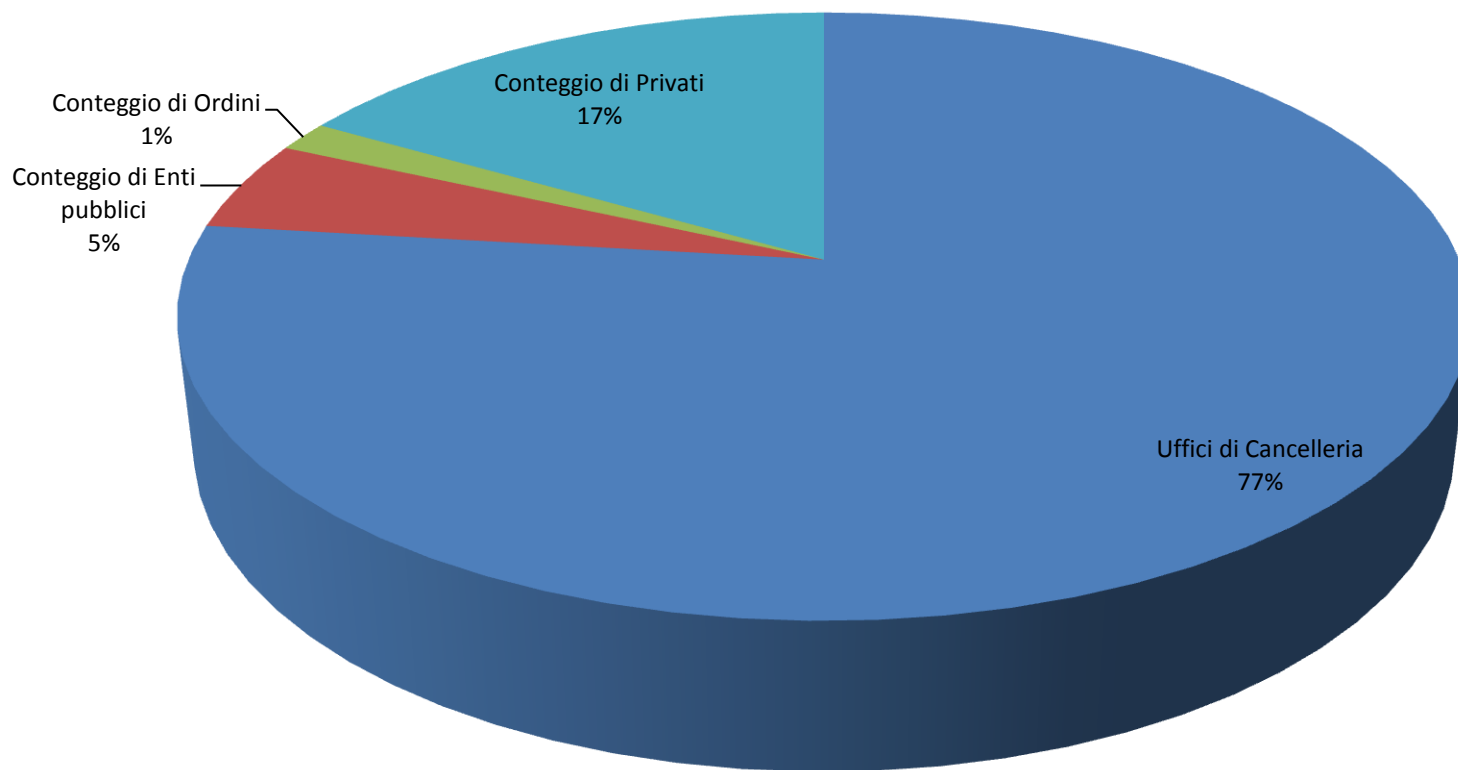
Parliamo, verosimilmente, di servizi affidati a soggetti esterni tramite apposite CONVENZIONI.

L'affidamento della scansione ai privati è maggiormente concentrata nel centro Italia e negli uffici medi e piccoli.

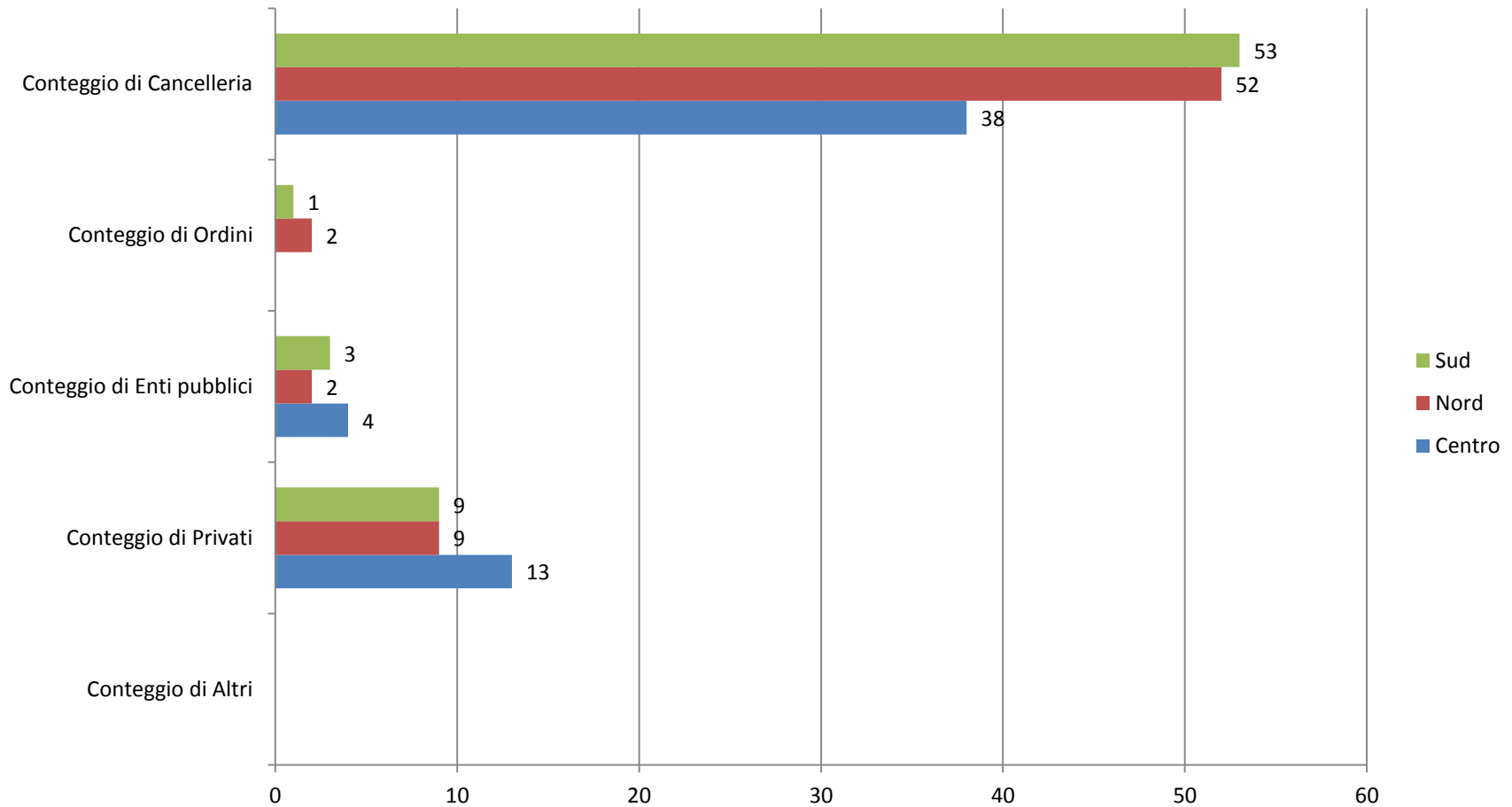
È prevista la sistematica scansione di atti?



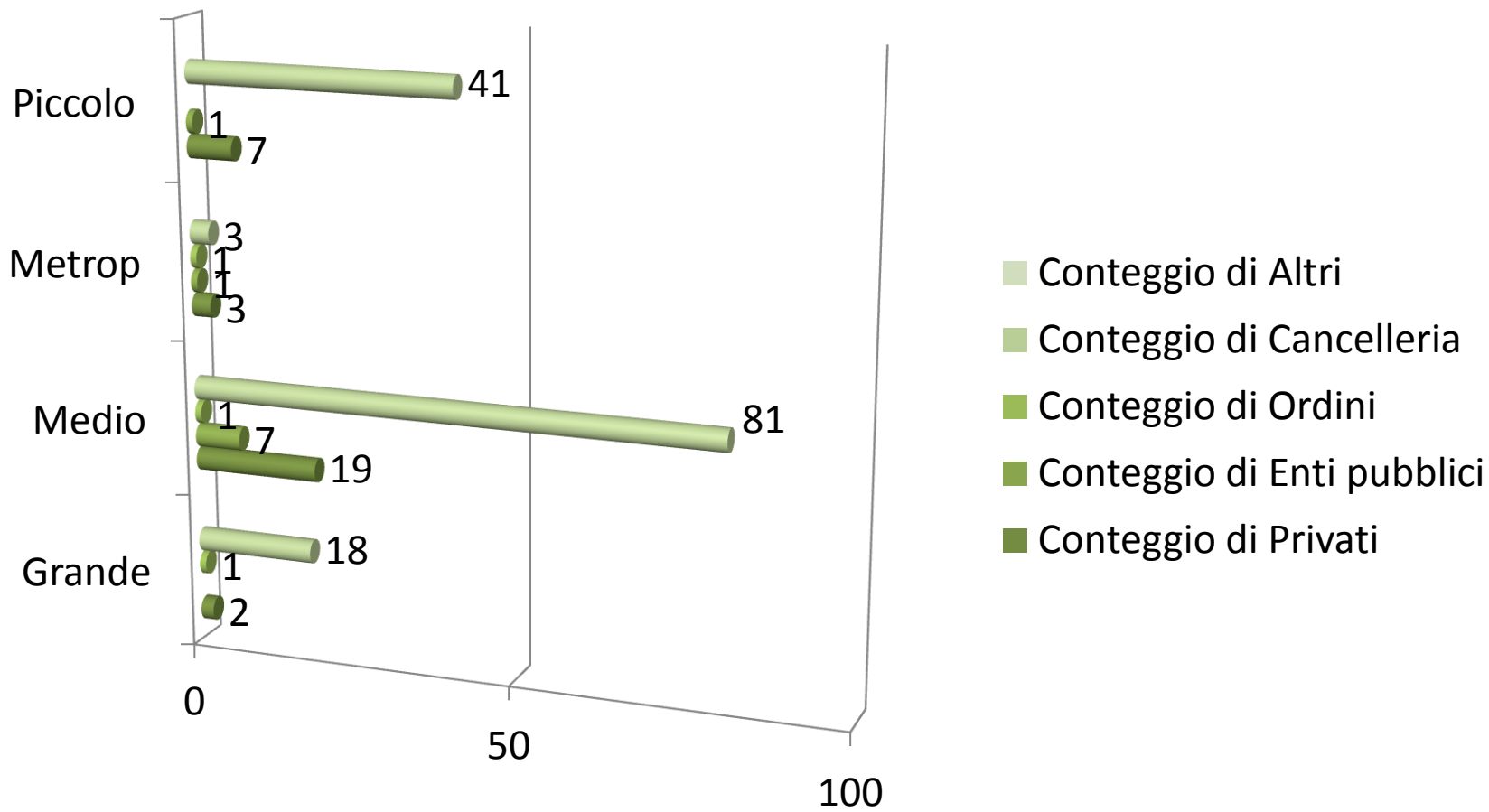
Chi esegue la scansione



Chi esegue la scansione per aree geografiche



Soggetti che scansionato per dimensione di ufficio



LA TENUTA DEL DATO

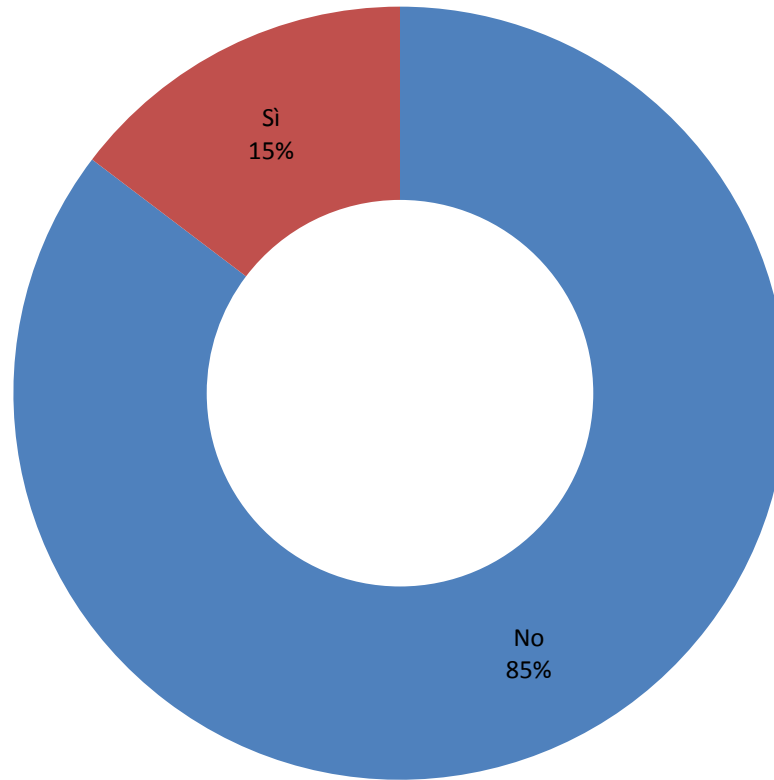
L'85% degli uffici **non ha** proceduto alla stipula di specifici protocolli o di regole dirette a garantire la qualità del dato presente nei registri.

Maggior attenzione alla qualità del dato è al Nord.

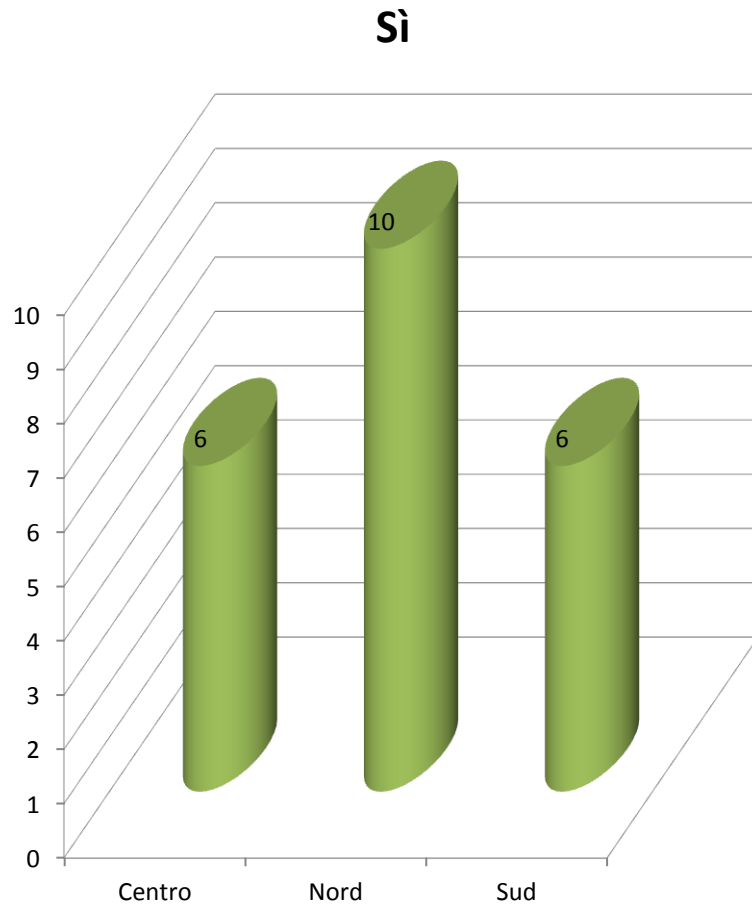
In relazione alla dimensione degli uffici, i Tribunali medi risultano i meno sensibili, quelli grandi maggiormente attenti. Un solo Tribunale metropolitano ha adottato specifiche regole o protocolli.

La consultazione diretta dei registri a soggetti esterni è stata concessa nel 60% dei casi; si tratta, in maggioranza, di magistrati; in qualche caso si tratta delle Procure, stagisti; lavoratori socialmente utili (in convenzione); società di servizi.

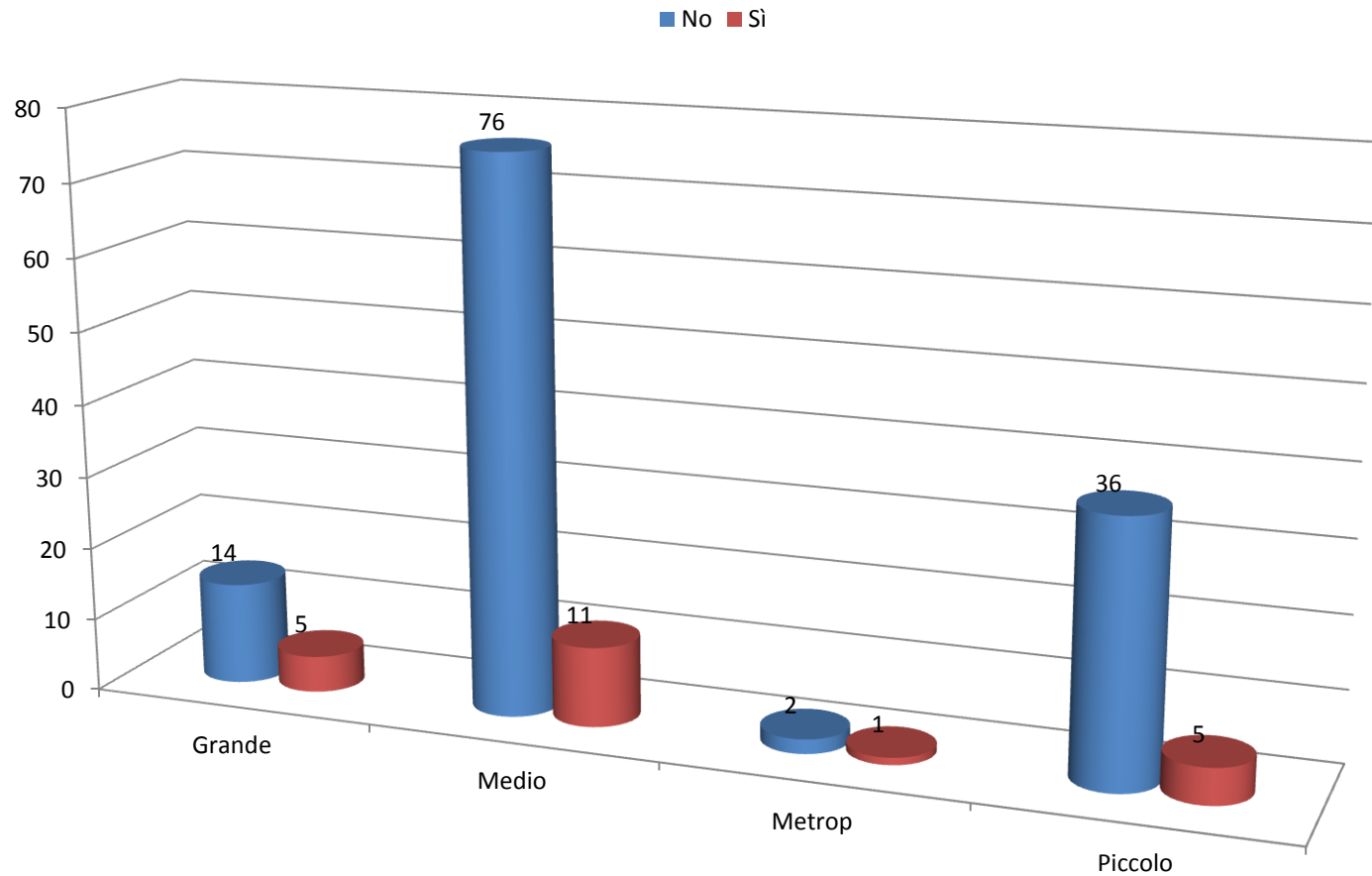
Regole o protocolli per la gestione del dato e degli eventi mancanti



Distribuzione protocolli sul dato per area geografica

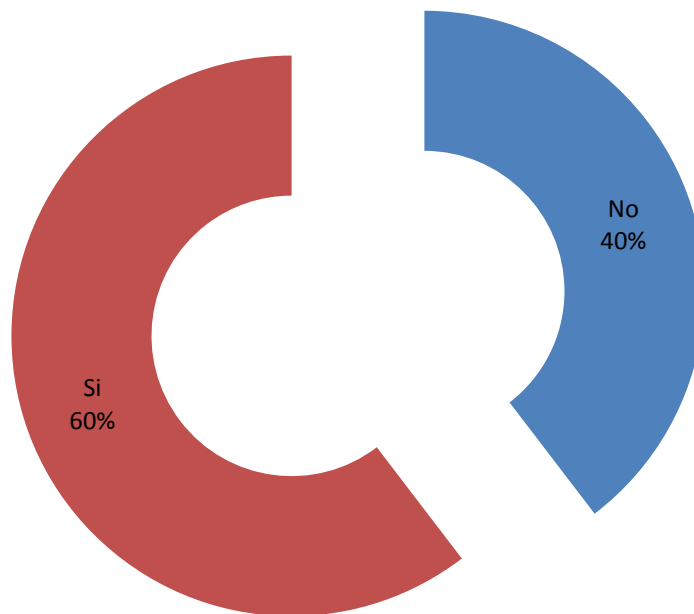


Distribuzione protocolli per grandezza di tribunale

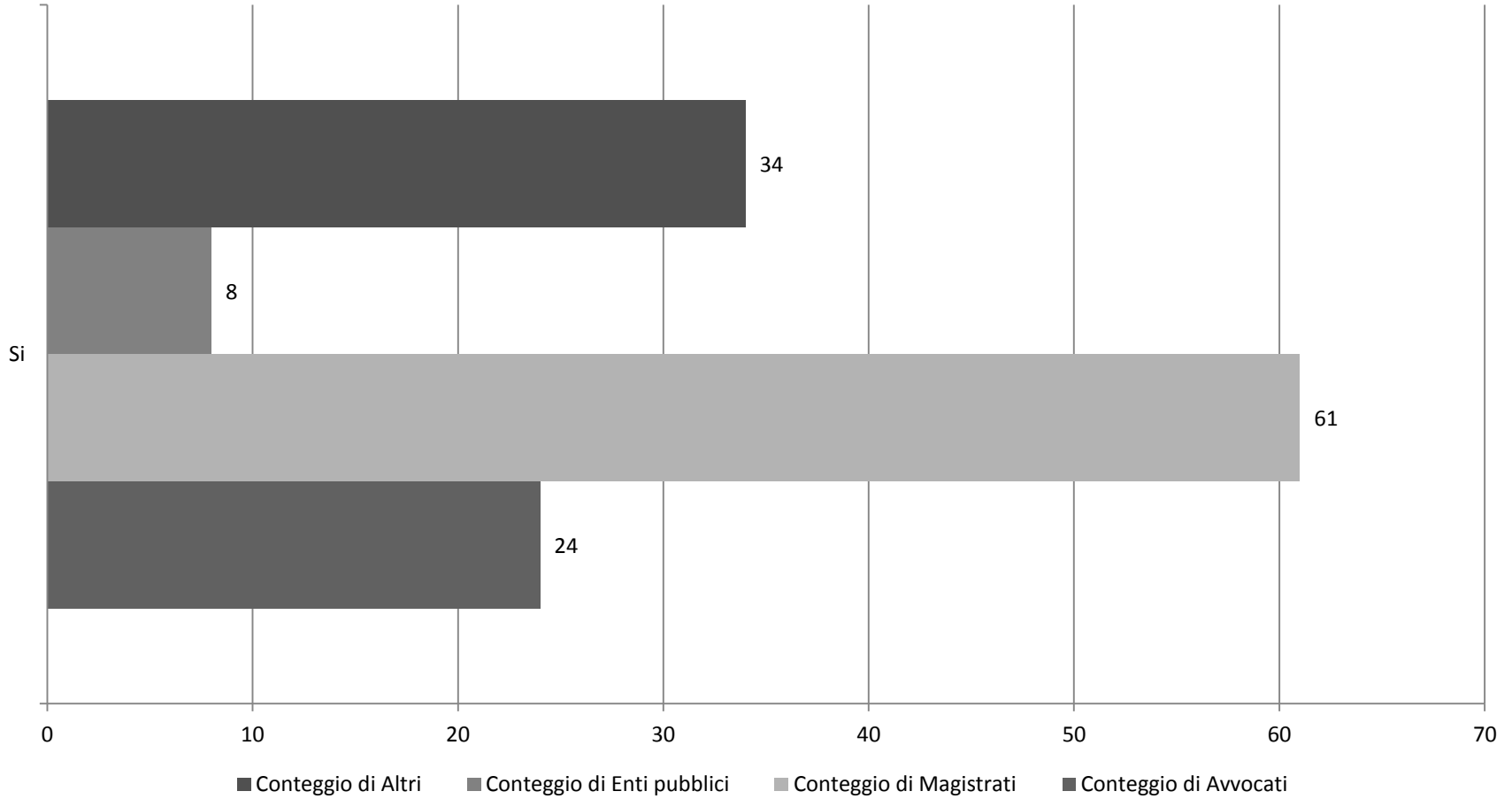


E' stata concessa l'autorizzazione alla consultazione diretta dei registri di cancelleria s soggetti non appartenenti al personale di cancelleria?

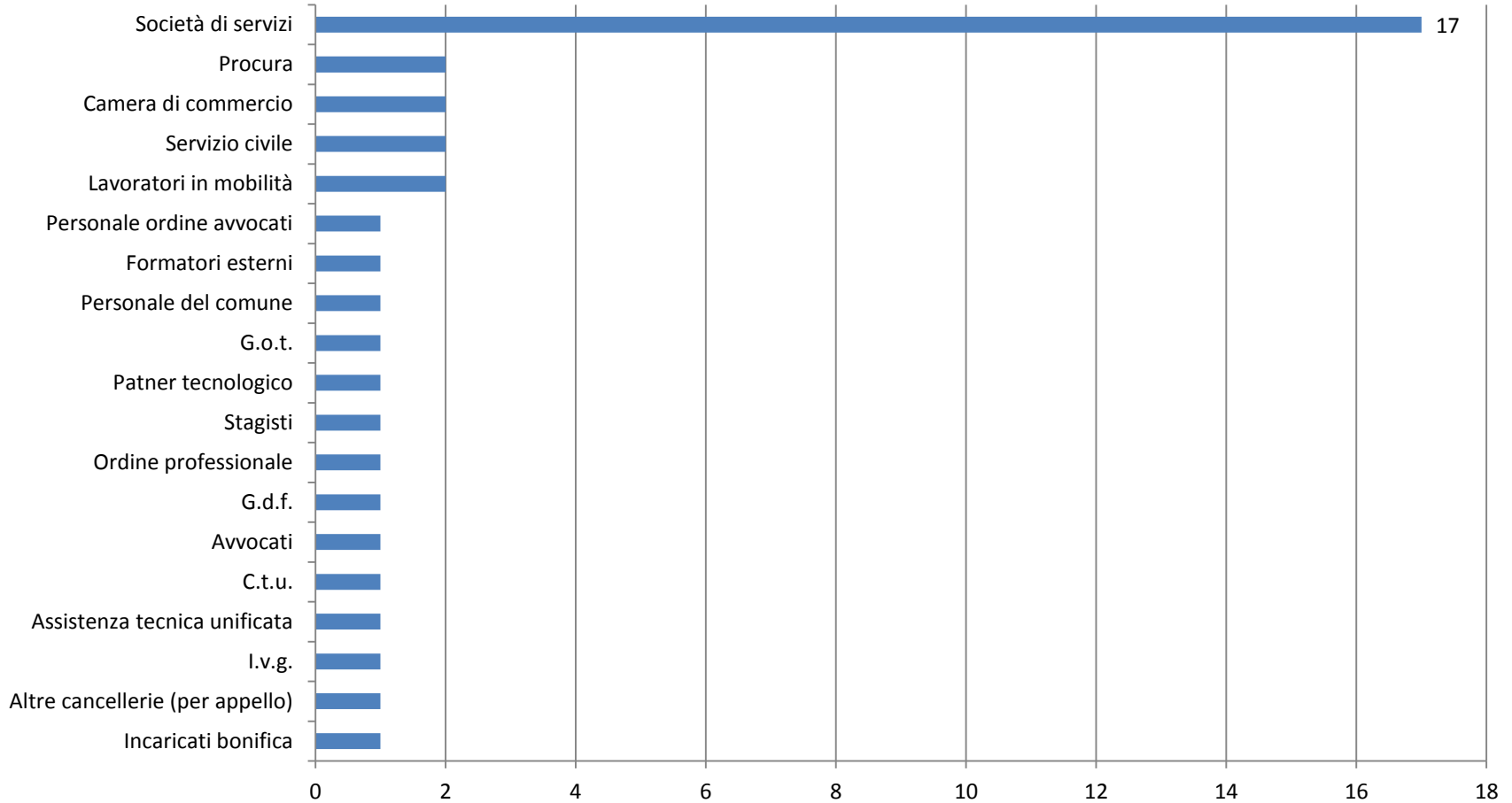
Totale



Quali soggetti



Chi sono gli altri?

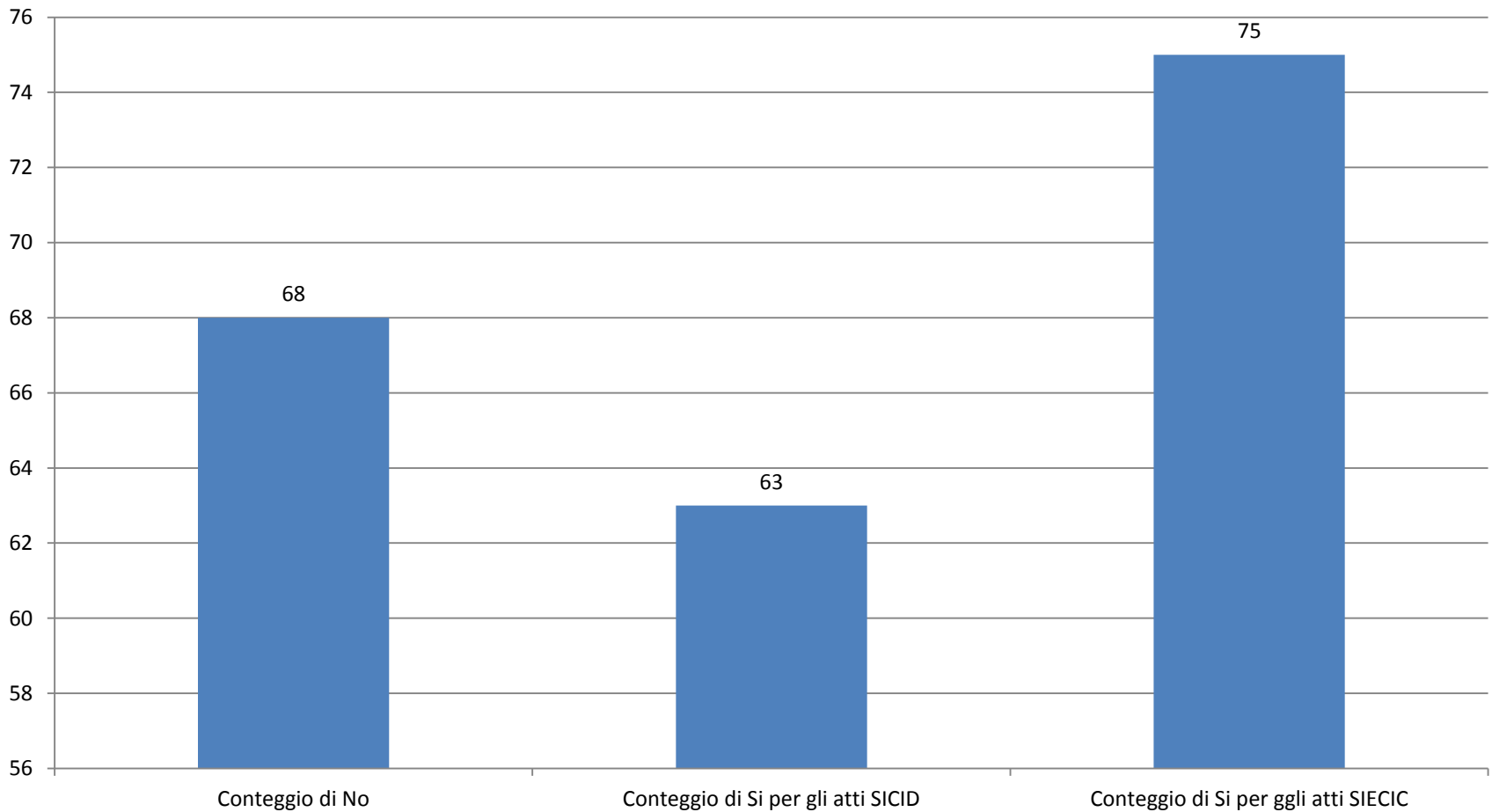


DEPOSITO DEGLI ATTI DA PARTE DEI CTU

È importante premettere che le funzionalità relative al deposito degli atti da parte dei C.T.U. nel registro del contenzioso ordinario, della volontaria giurisdizione e del lavoro (S.I.C.I.D.) è stata attivata solo nel mese di maggio 2014.

Ciò nonostante, 63 uffici hanno risposto positivamente alla domanda:
“È possibile il deposito di atti da parte di C.T.U.? Si per gli atti S.I.C.I.D.”

È possibile il deposito di atti da parte dei c.t.u.?



Sezione 10

Profili organizzativi

Le domande relative alla decima sezione del questionario erano tutte dirette ad evidenziare la sussistenza di profili di “autorganizzazione” degli uffici giudiziari.

È stato, quindi, richiesto:

- a) Se sono stati costituiti gruppi di lavoro e di supporto organizzativo;
- b) Se sono stati adottati protocolli interpretativi;
- c) Se siano state coinvolte le Procure della Repubblica.

COSTITUZIONE DEI GRUPPI DI LAVORO

E' emerso che 107 uffici hanno costituito gruppi di lavoro;

La maggioranza dei gruppi di lavoro sul PCT sono stati costituiti al Sud; seguono a poca distanza gli uffici del Nord; minore incidenza dell'iniziativa si registra al centro.

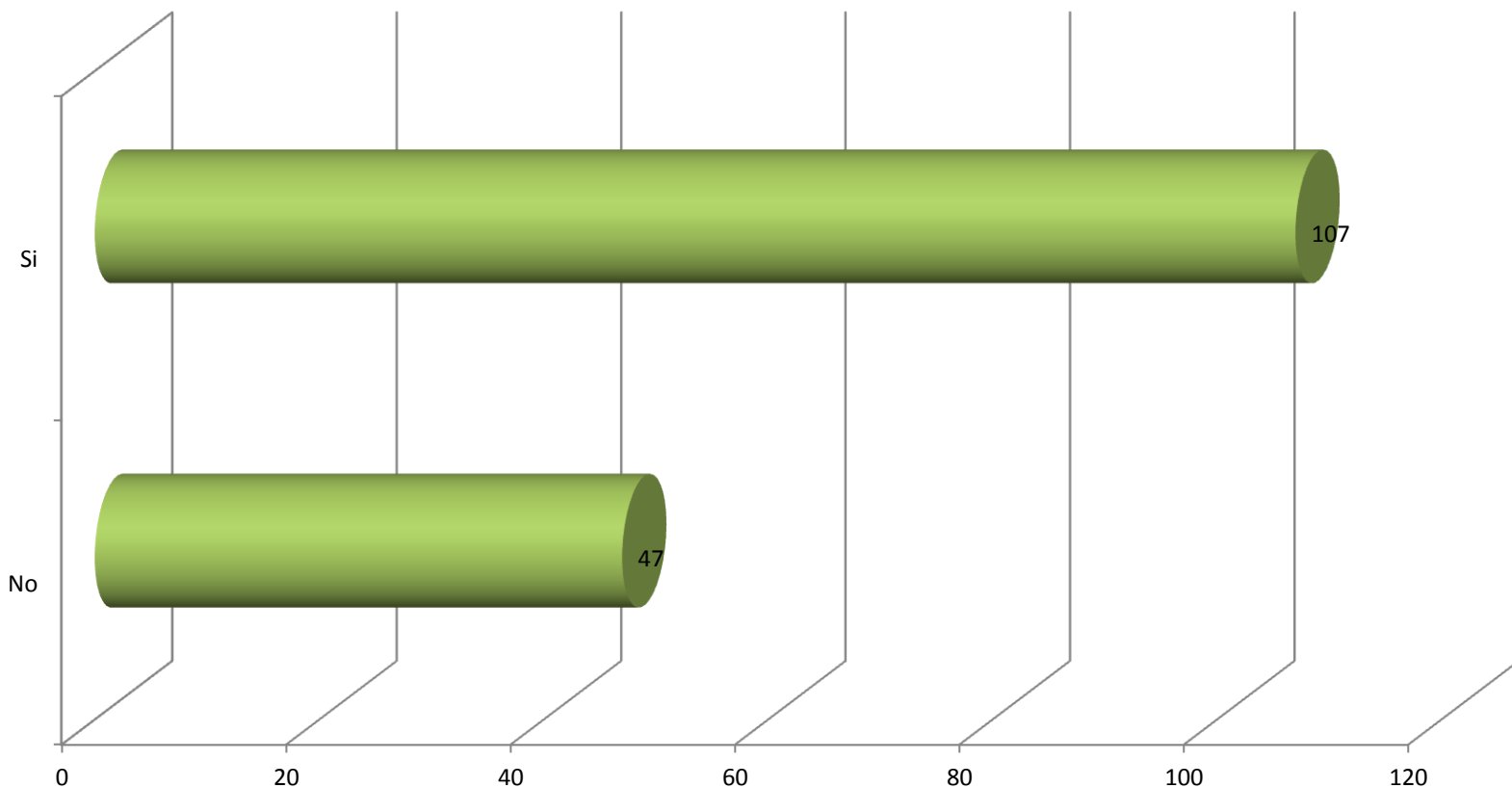
La maggioranza dei gruppi di lavoro, ovviamente, risulta costituita negli uffici ove sono già attivi i servizi telematici.

I gruppi di lavoro risultano composti, in larga maggioranza, dai magistrati di riferimento per l'informatica, avvocati e cancellieri; risulta la partecipazione dei dirigenti di cancelleria (71 casi) e dei Presidenti di sezione (61 casi).

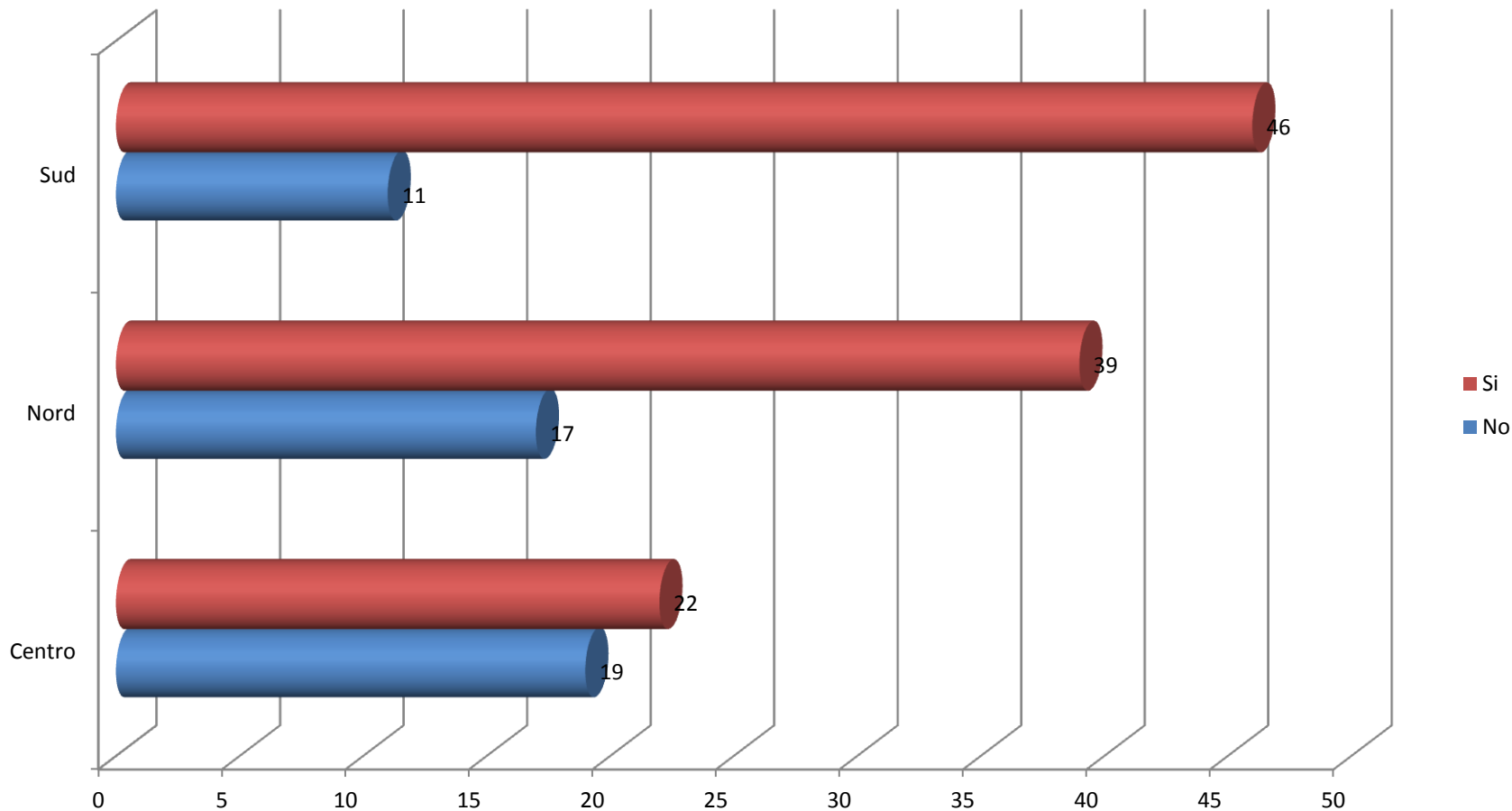
ADOZIONE DI PROTOCOLLI INTERPRETATIVI

I protocolli interpretativi risultano adottati solo in 44 uffici; la maggior diffusione si registra al Nord (22 uffici), seguito dal Sud (14 uffici) e centro (8).

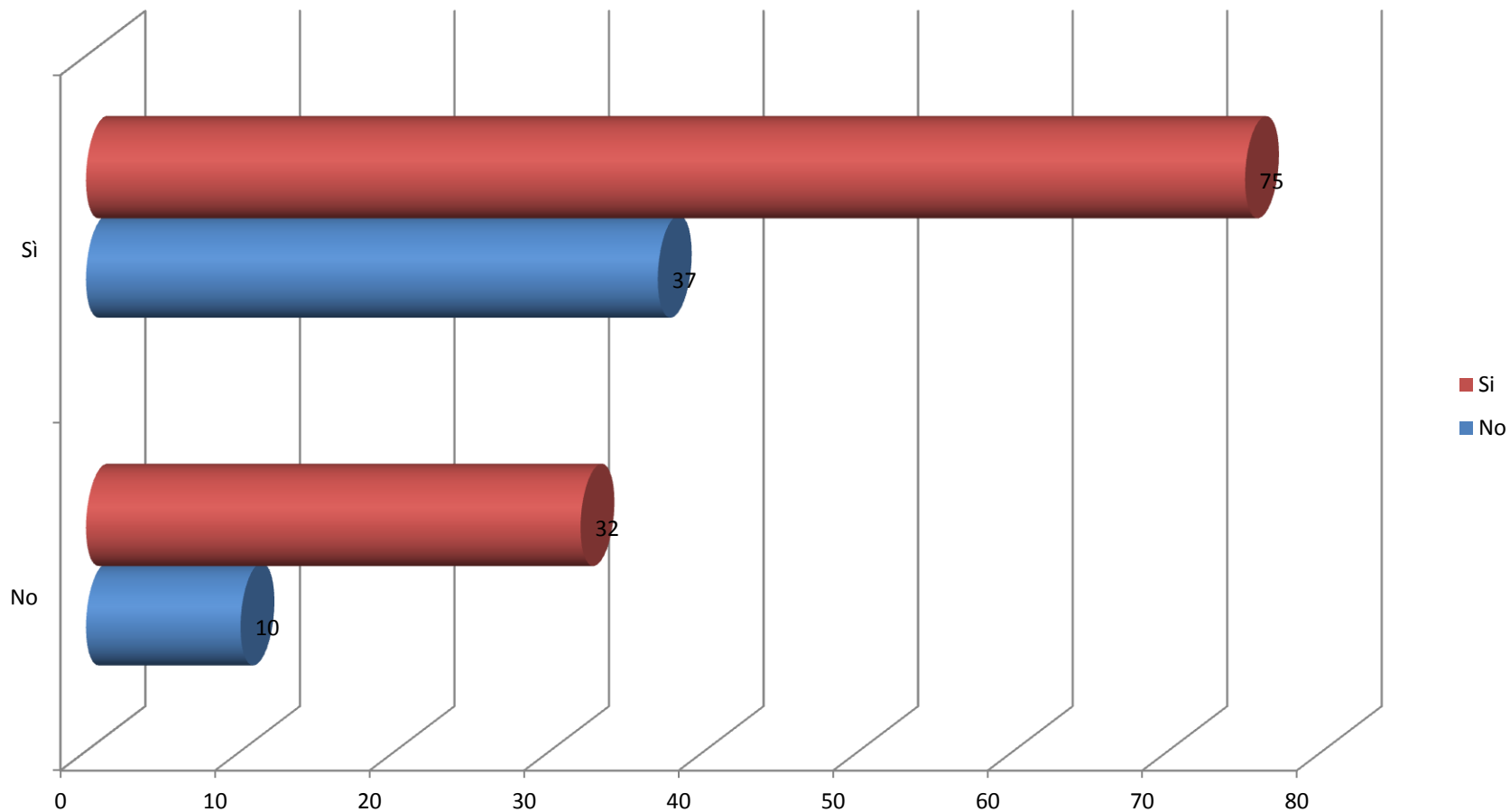
Sono stati costituiti gruppi di lavoro per il coordinamento ed il supporto organizzativo all'ufficio in previsione del PCT?



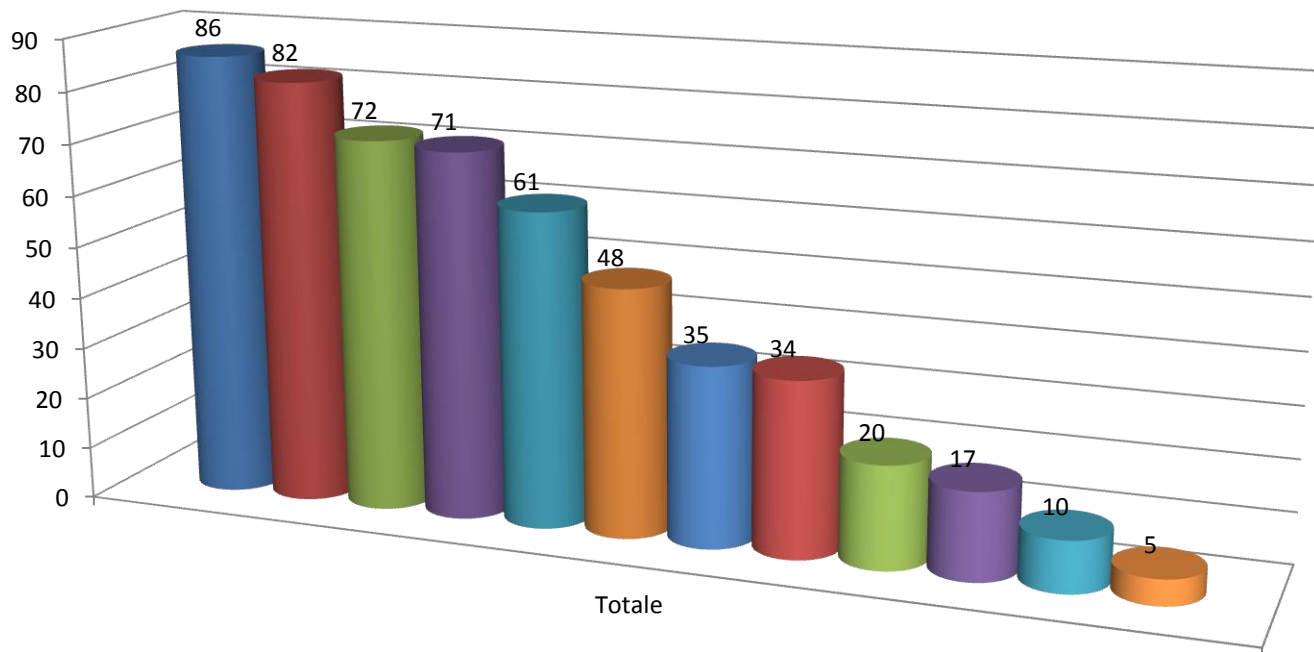
Costituzione di gruppi di lavoro per aree geografiche



Costituzione di gruppi di lavoro in relazione ai Tribunali dove sono già attivi servizi telematici



Composizione dei gruppi di lavoro



■ Conteggio di Magrif

■ Conteggio di Avvocati

■ Conteggio di Cancelliere

■ Conteggio di Direttore amm.

■ Conteggio di Cisia

■ Conteggio di Altri magistrati

■ Conteggio di Pres. Sez.

■ Conteggio di Rid

■ Conteggio di Altri ordini

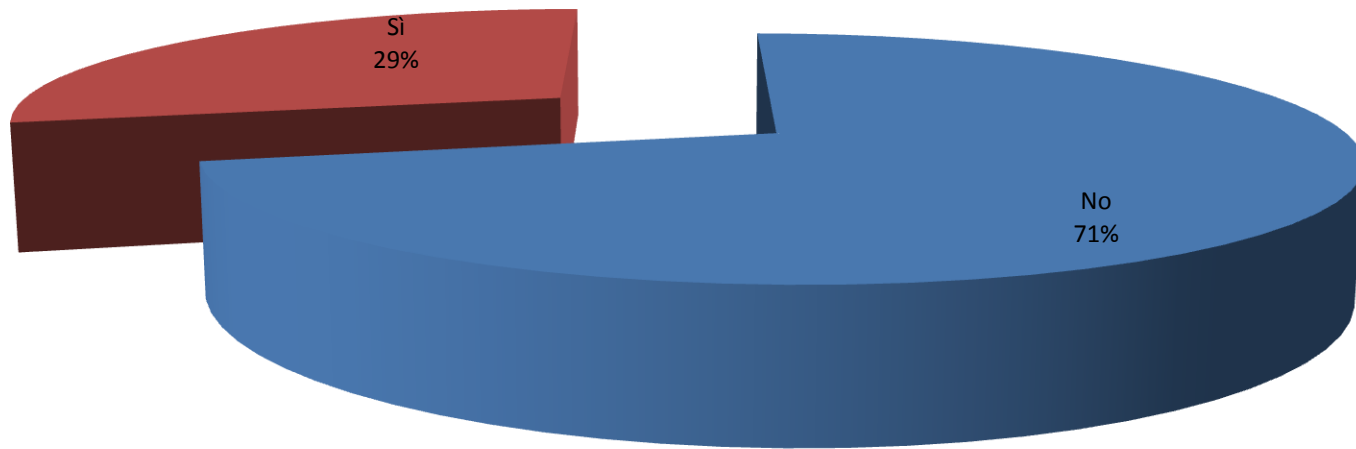
■ Conteggio di Atri

■ Conteggio di Funzionari infomrativi

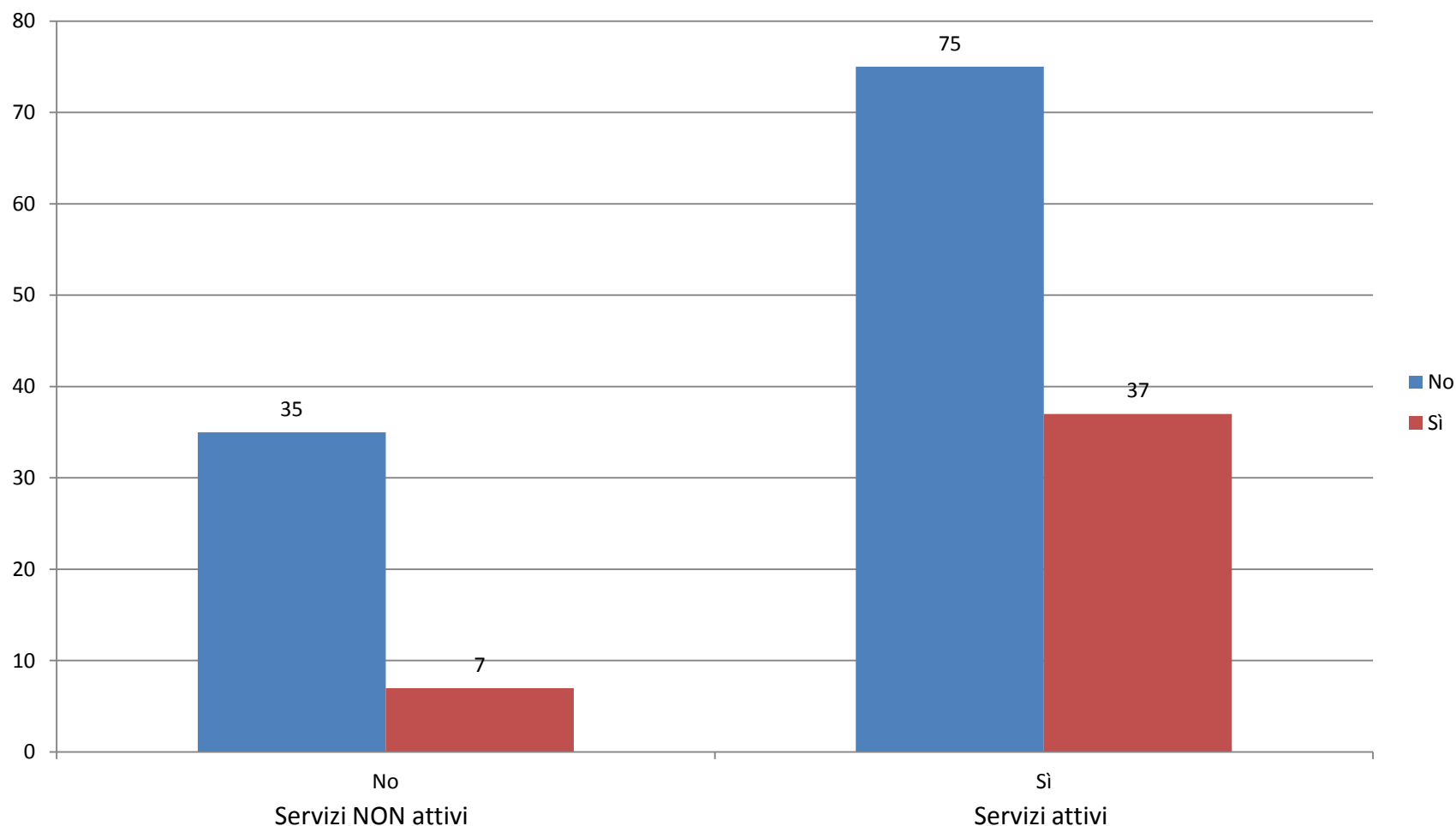
■ Conteggio di Funzionari statistici

Sono stati adottati protocolli interpretativi?

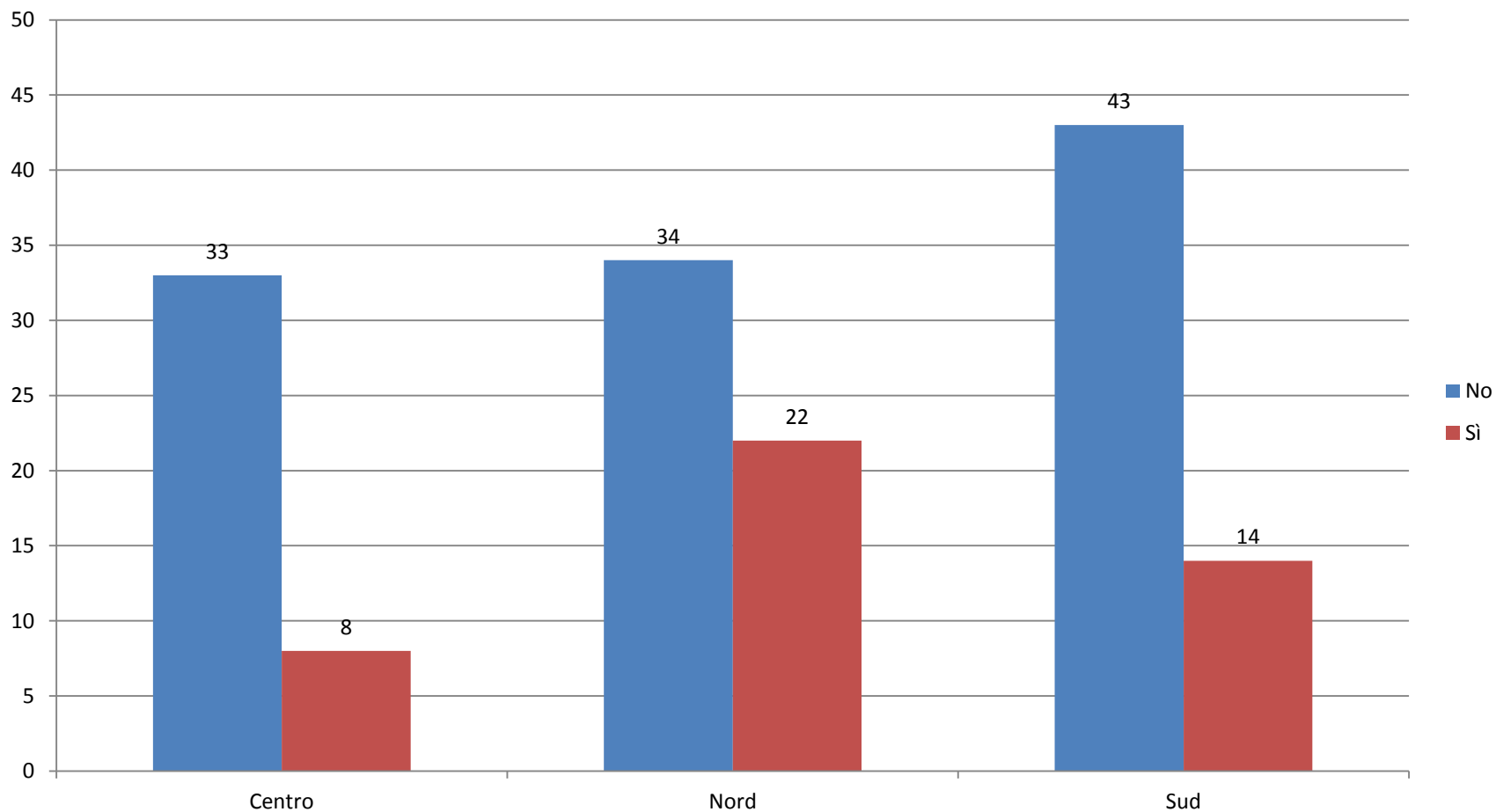
Protocolli interpretativi



Protocolli interpretativi in relazione ai tribunali con servizi telematici attivi



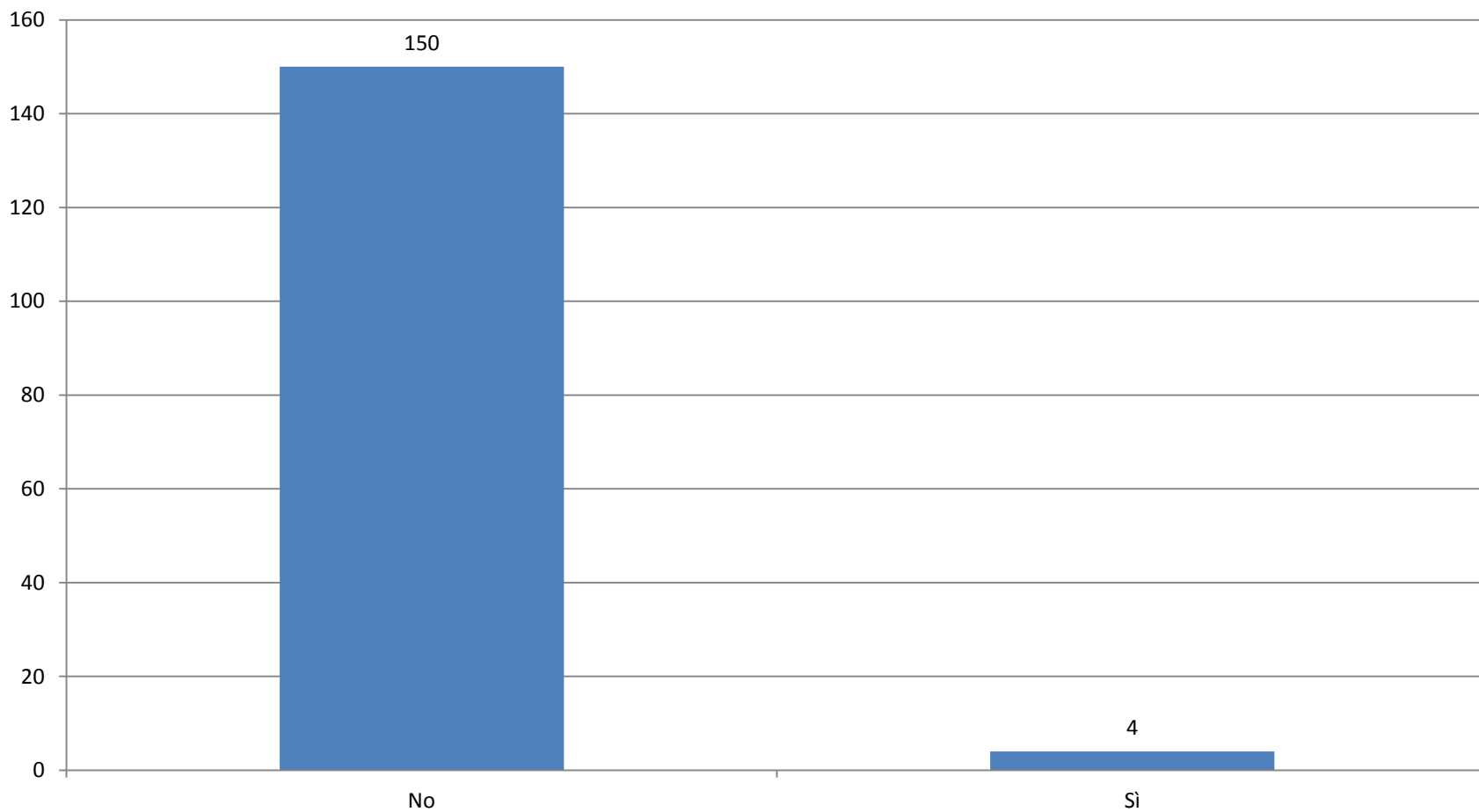
Protocolli interpretativi per aree geografiche



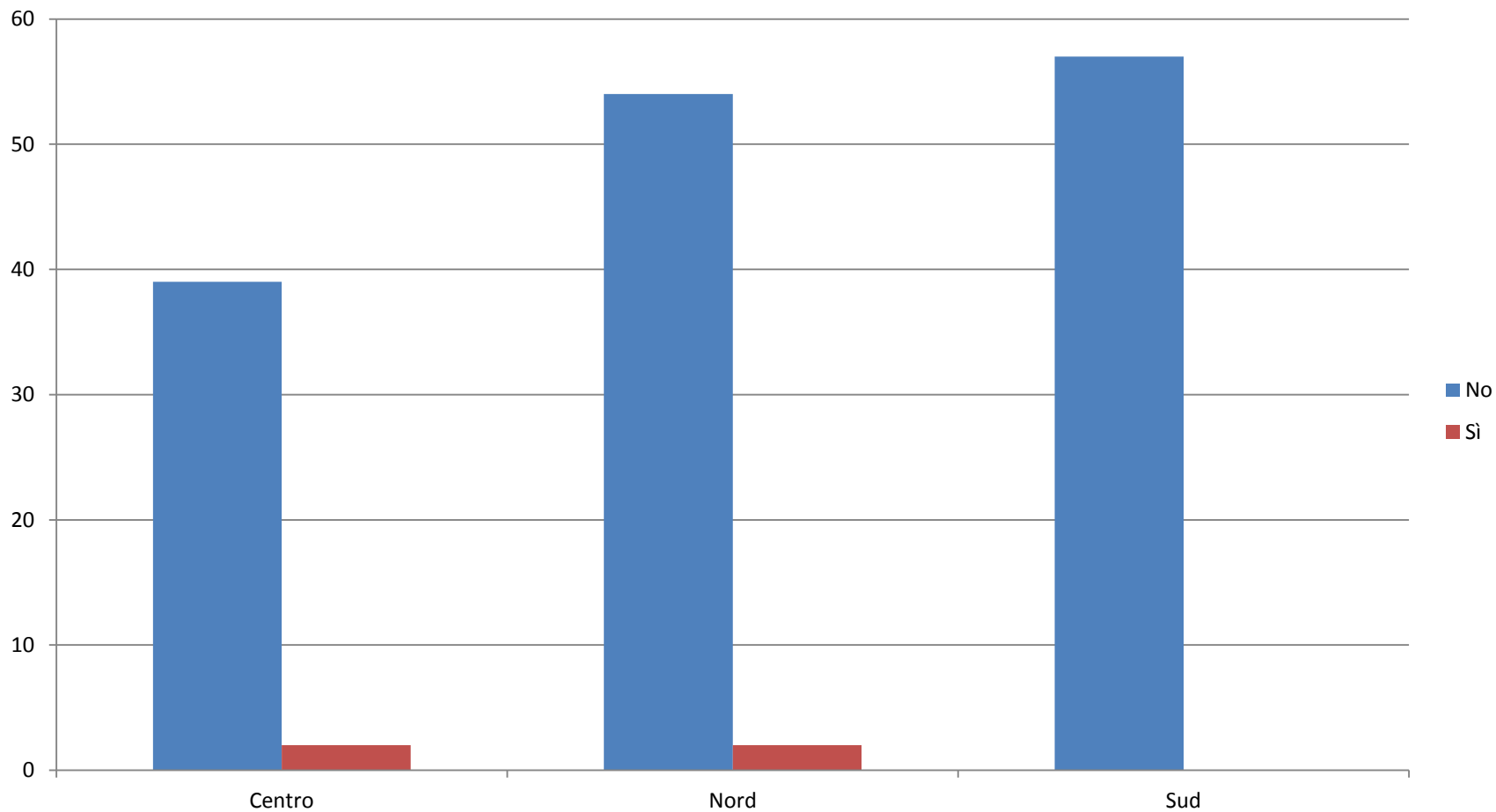
Protocolli attivi con le Procure della Repubblica

Solo 4 uffici hanno stipulato protocolli con le Procure della Repubblica
(2 al centro e 2 al Nord)

Protocolli con le Procure



Protocolli con le Procure per area geografica



Sezione 11

Comunicazioni e notificazioni
telematiche

L'undicesima sezione del questionario è stata concepita al fine di evidenziare le principali criticità di carattere organizzativo connesse all'esecuzione delle comunicazioni e notificazioni telematiche, nonché a verificarne l'effettivo utilizzo da parte dell'avvocatura.

Nella rilevazione non sono state affrontate questioni di carattere interpretativo connesse all'argomento

Dalla lettura dei dati emerge quanto segue:

Chi esegue le comunicazioni di cancelleria?

La domanda permetteva una risposta multipla. Si evidenzia che l'attività è deputata principalmente a cancellieri e assistenti giudiziari e in misura minore a due figure di coordinamento (direttori amministrativi) e esecutive (operatori giudiziari). Scarsi i casi in cui le comunicazioni sono affidate ad altre figure professionali.

I sistemi di cancelleria sono stati configurati per eseguire automaticamente comunicazioni o notificazioni?

Netta appare la scelta della maggioranza (relativa) degli uffici giudiziari per la notifica automatica di tutti gli eventi: per ogni tipologia (grande, medio, piccolo) circa il 40% degli uffici notifica tutti gli eventi. Uniformi sul territorio sono le scelte di notificare solo alcune tipologie (circa il 25%) mentre nettamente minoritaria è la quota di ufficio che notifica solo i provvedimenti. Va rilevato che almeno il 20-25% non notifica nulla in modo automatico.

Il controllo delle notifiche da parte dei magistrati

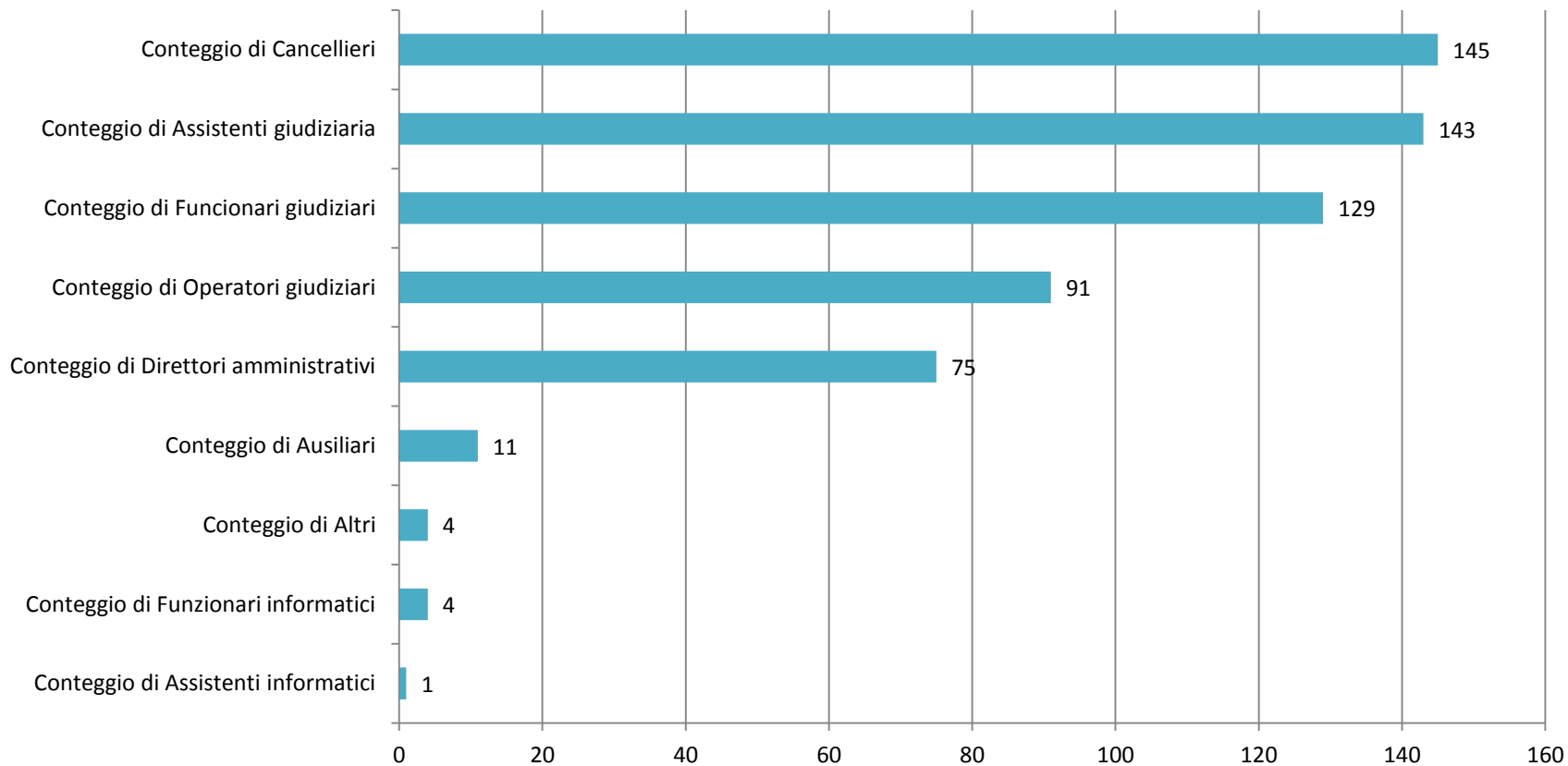
La soluzione prevalente (circa il 40-45%) è quella di utilizzare la reportistica stampata dalla cancelleria. Un altro 35% utilizza la copia della RDAC e quindi sempre una produzione cartacea. Meno del 30% utilizza invece gli applicativi ministeriali. Anche nei tribunali che hanno servizi telematici attivi il rapporto non cambia.

Il controllo degli esiti delle comunicazioni da parte degli avvocati

Appare residuale l'utilizzo degli applicativi ministeriali in udienza: la maggior parte degli avvocati si affida o alla copia (cartacea) della Rdac (43%) o a strumenti equivalenti quale l'accesso in cancelleria per vedere i registri oppure ottenere una certificazione.

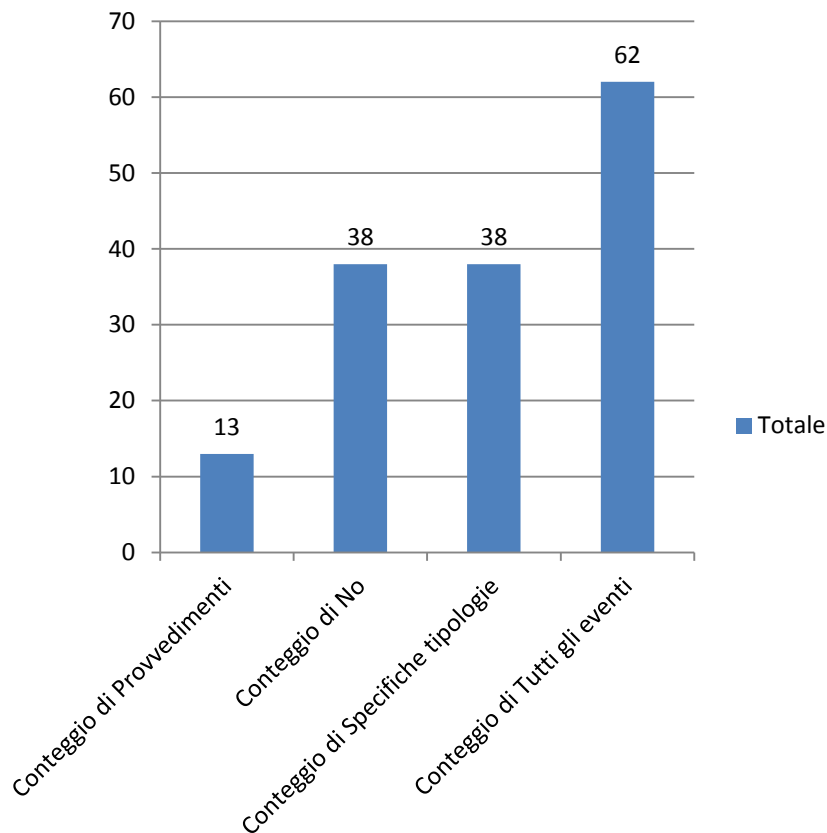
Chi esegue le comunicazioni/notificazioni di cancelleria?

Totale

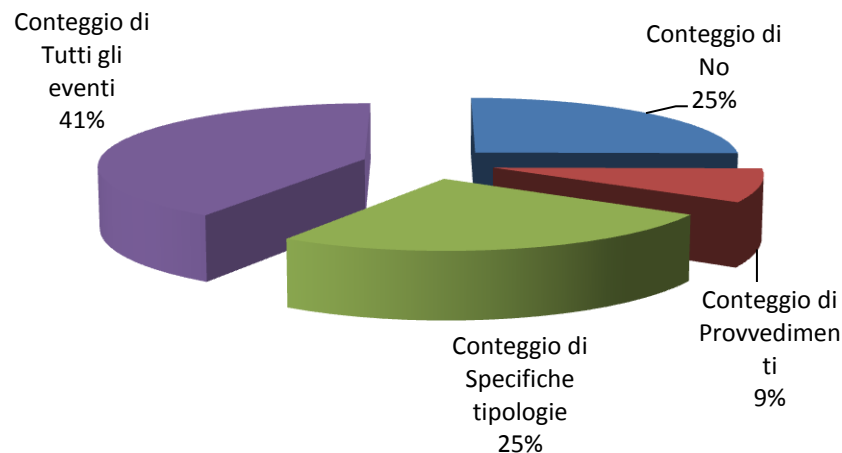


I sistemi di cancelleria sono stati configurati per eseguire automaticamente comunicazioni e notificazioni di cancelleria?

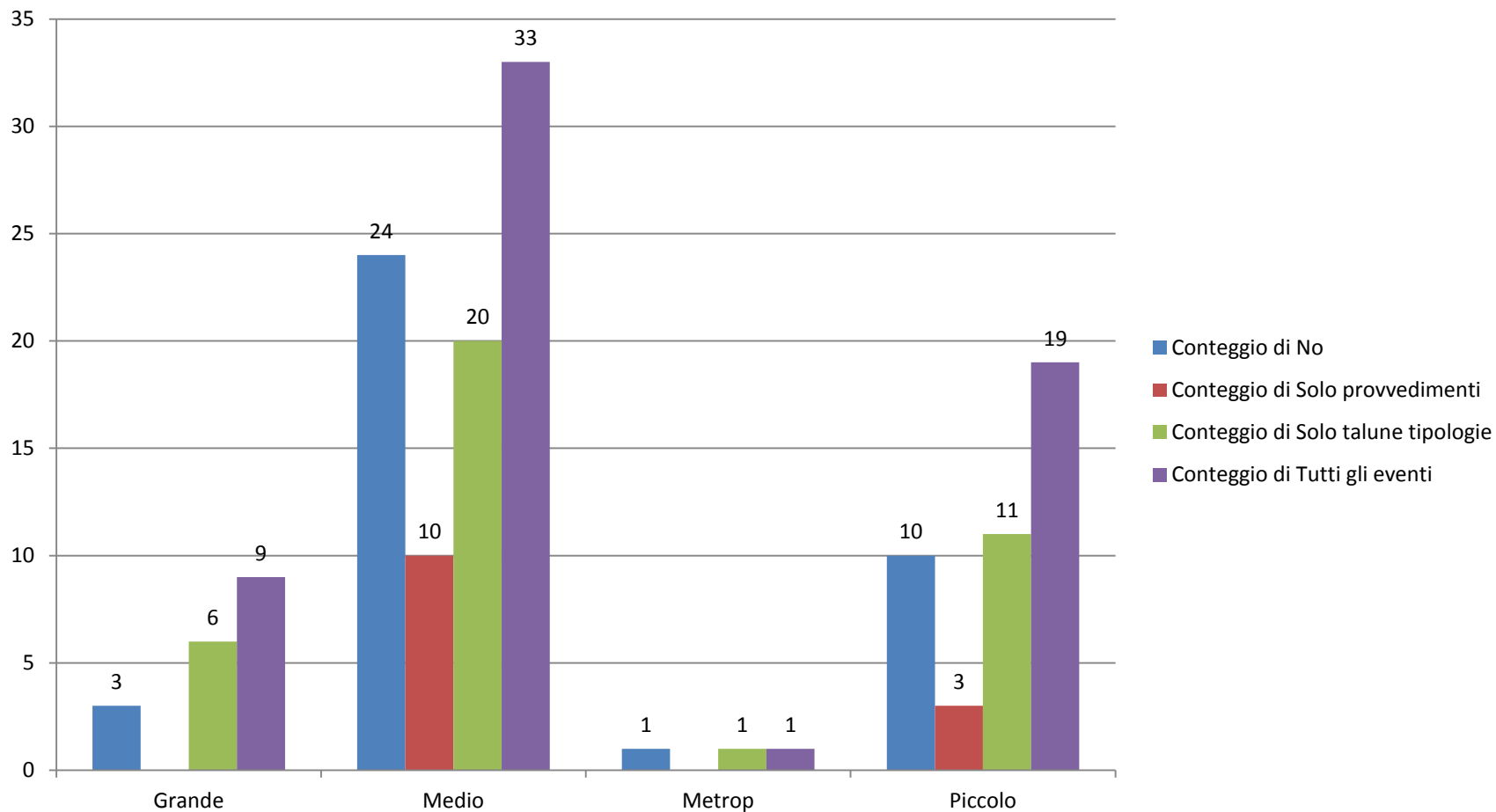
Dato globale



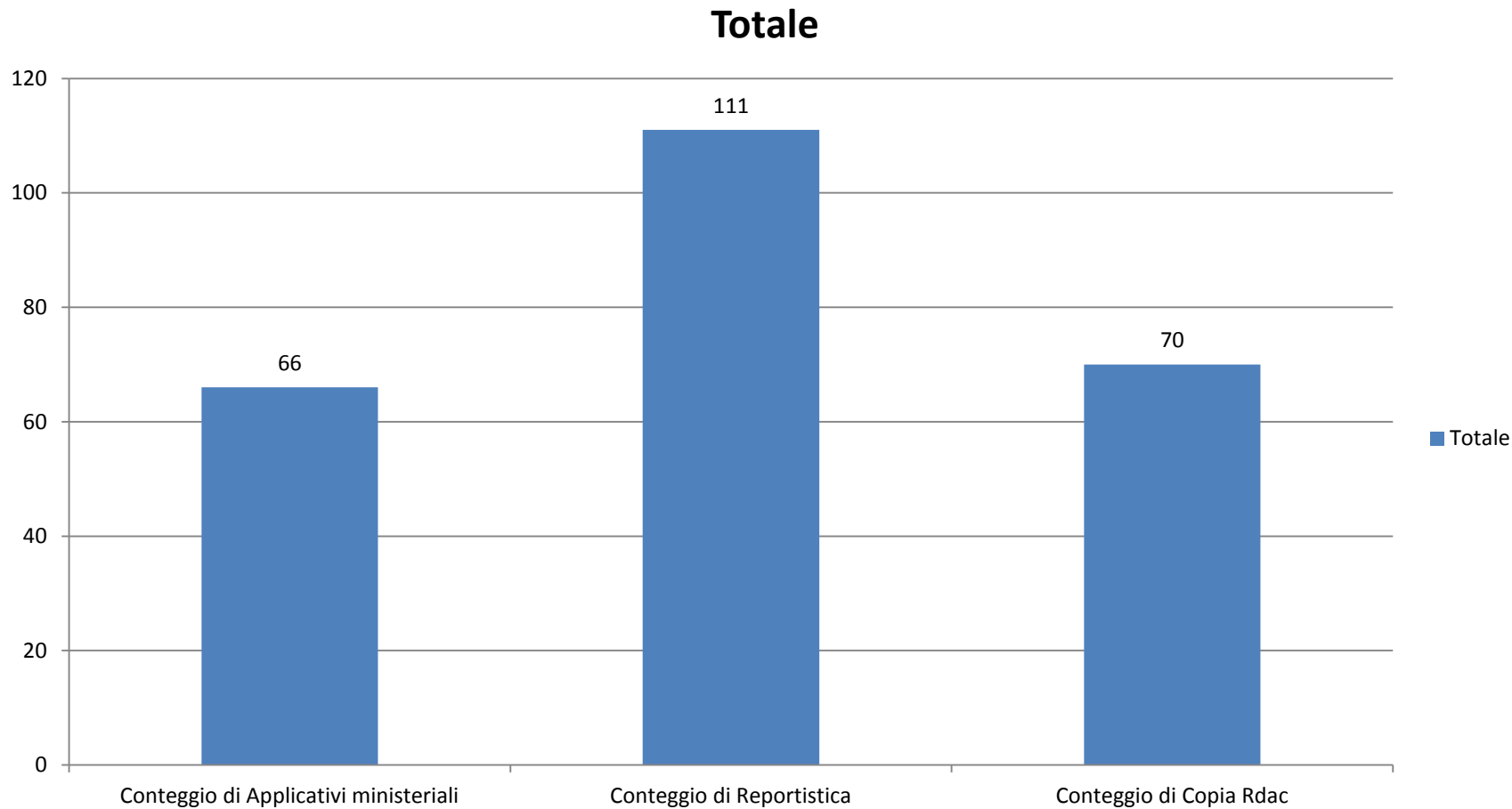
Dato globale %



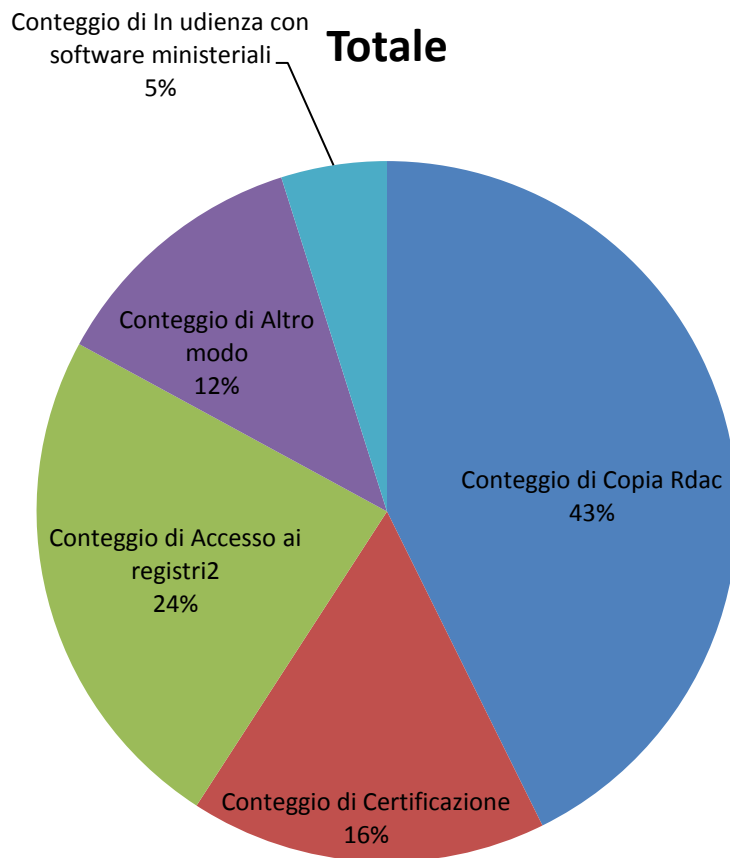
Notifiche automatiche per tipologia di tribunale



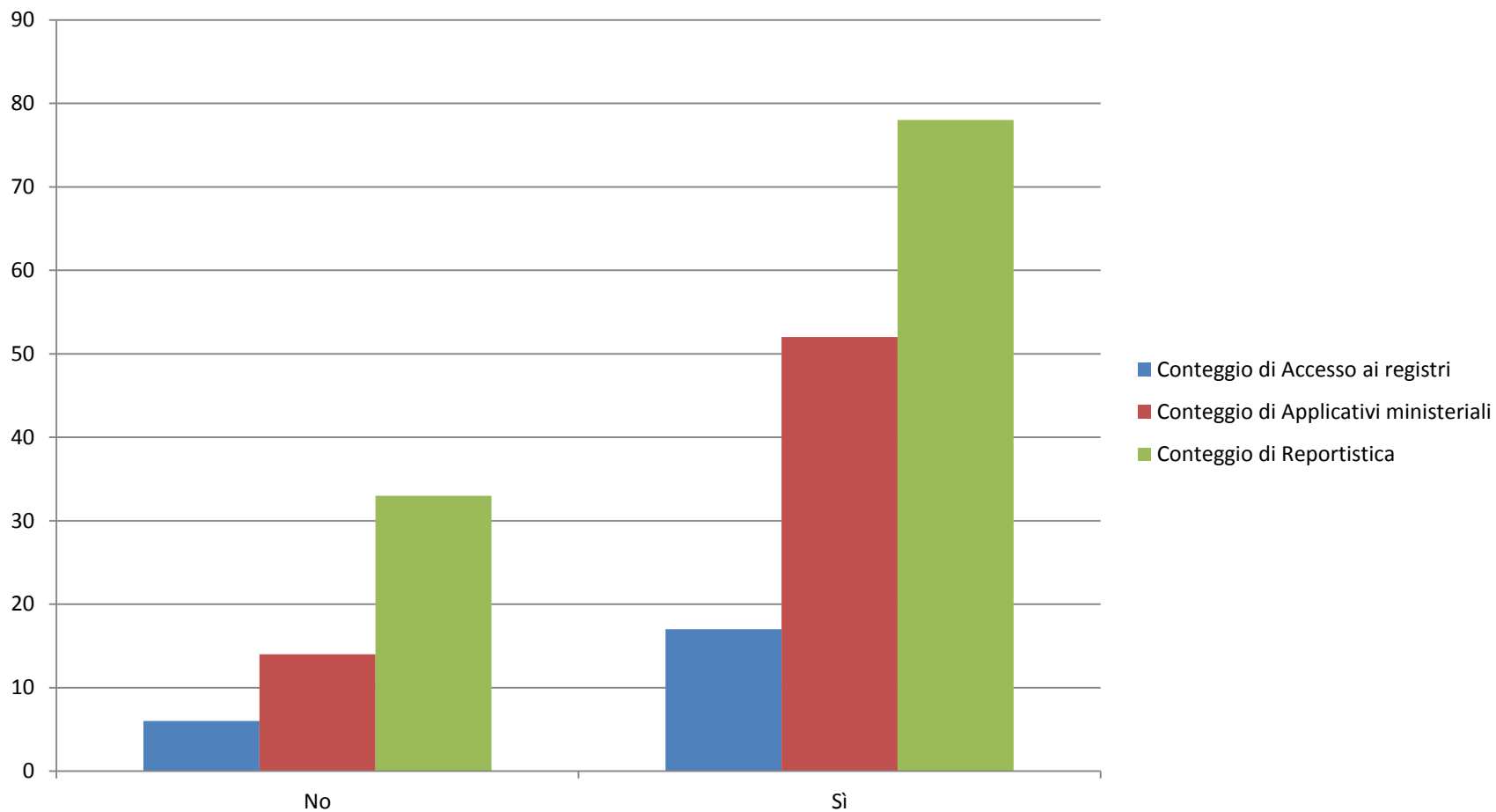
Come controllano le notifiche i magistrati



Come viene garantito il controllo da parte degli avvocati



Verifica magistrati in relazione ai tribunali telematici



Ricorso alle notificazioni telematiche da parte degli avvocati.

Appare assolutamente prevalente il mancato o raro ricorso alle notificazioni telematiche. Lo strumento è scarsamente diffuso.

Il dato generale appare distribuito in maniera uniforme sul territorio: va peraltro evidenziato che l'area in cui l'uso delle notifiche telematiche è più frequente (anche se sempre minoritario) è il centro.

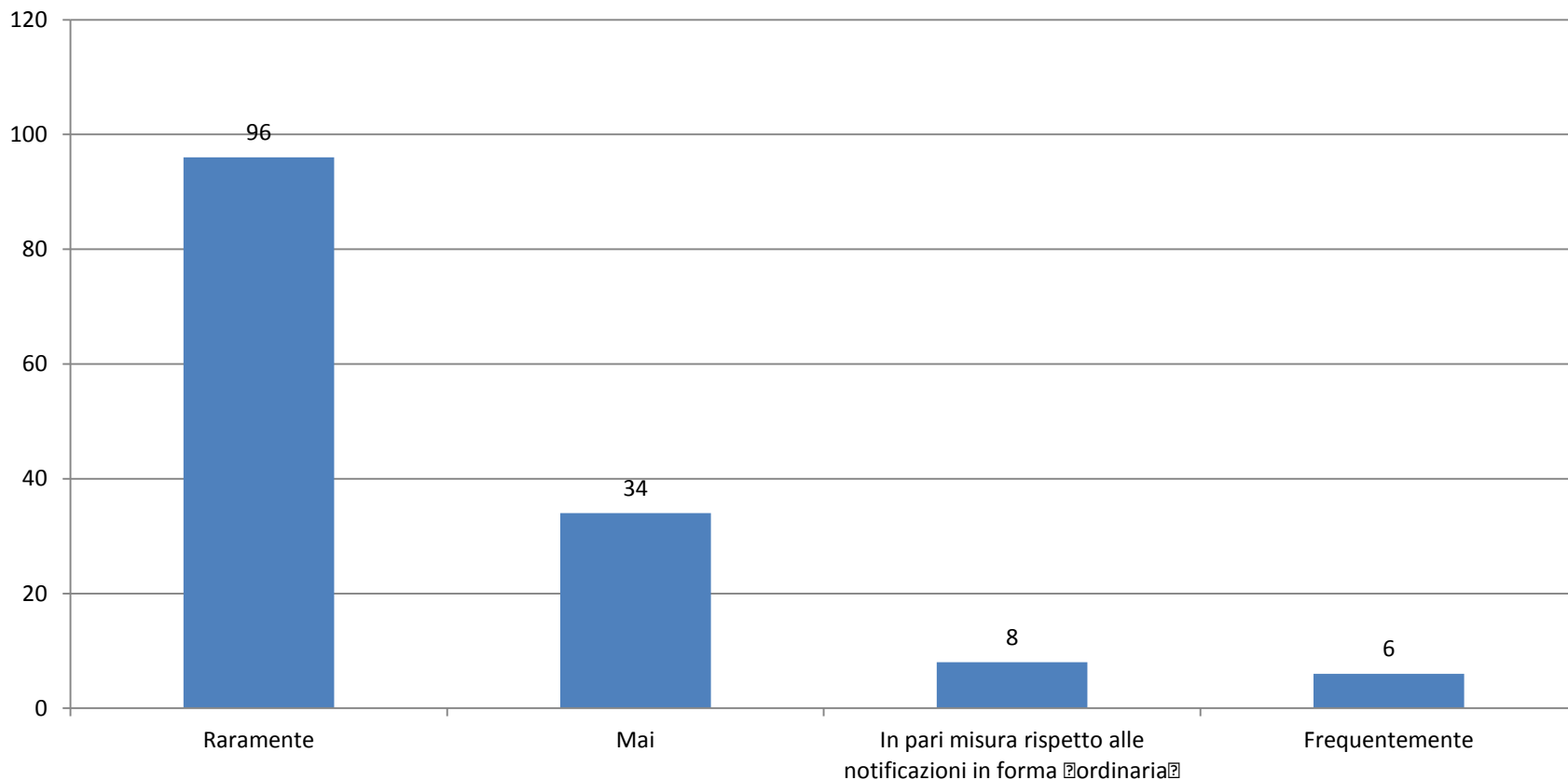
In relazione alle dimensioni dei tribunali va osservato che la percentuale di utilizzo frequente delle notifiche si concentra pressoché interamente nei tribunali medi.

Come viene effettuato dai magistrati il controllo delle notifiche telematiche eseguite dagli avvocati?

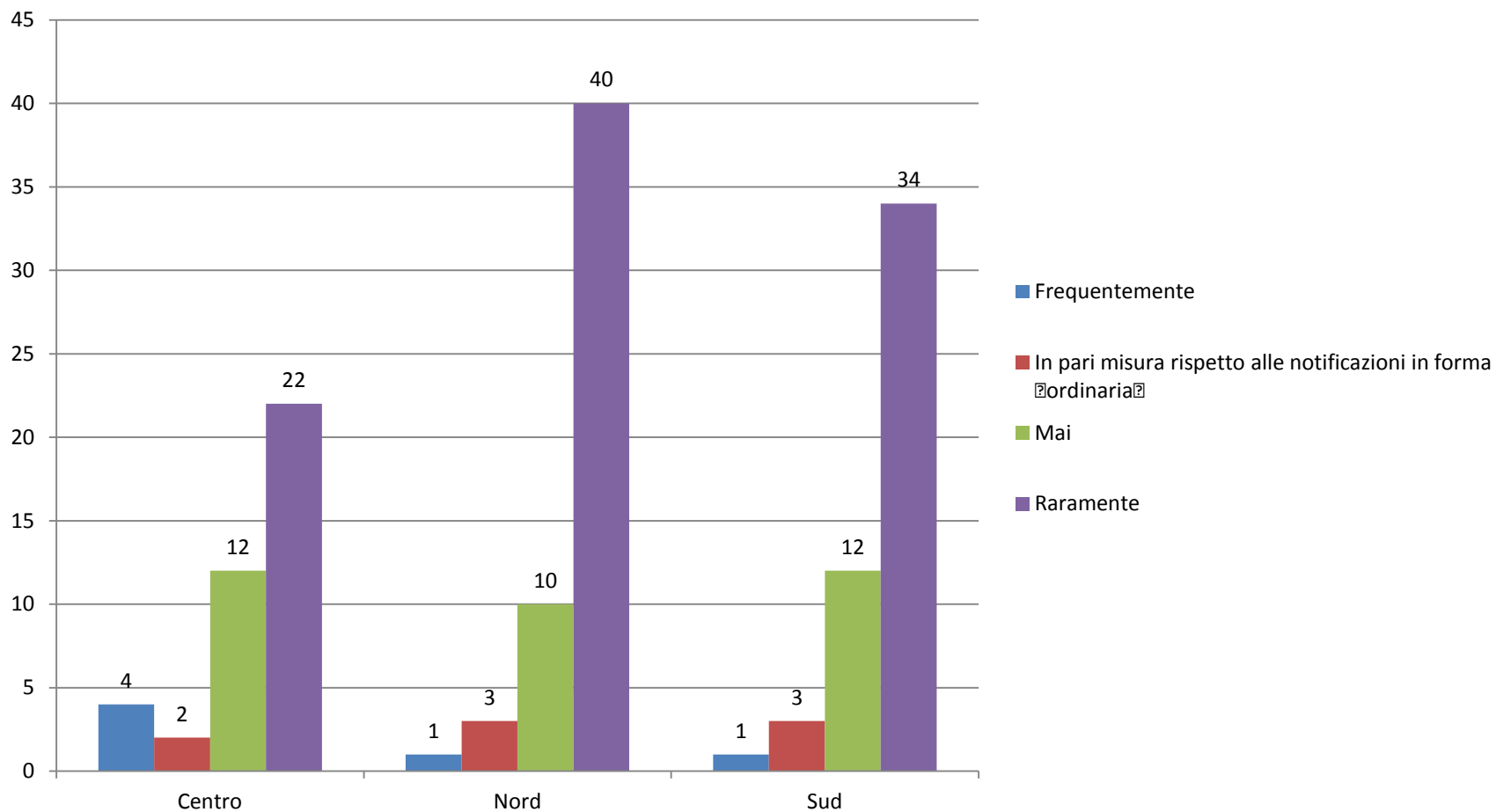
E' nettamente prevalente la verifica dell'attestazione ex l. 53/94 mentre l'esame della Rdac copre circa il 30% dei casi.

Gli avvocati ricorrono alle notificazioni telematiche?

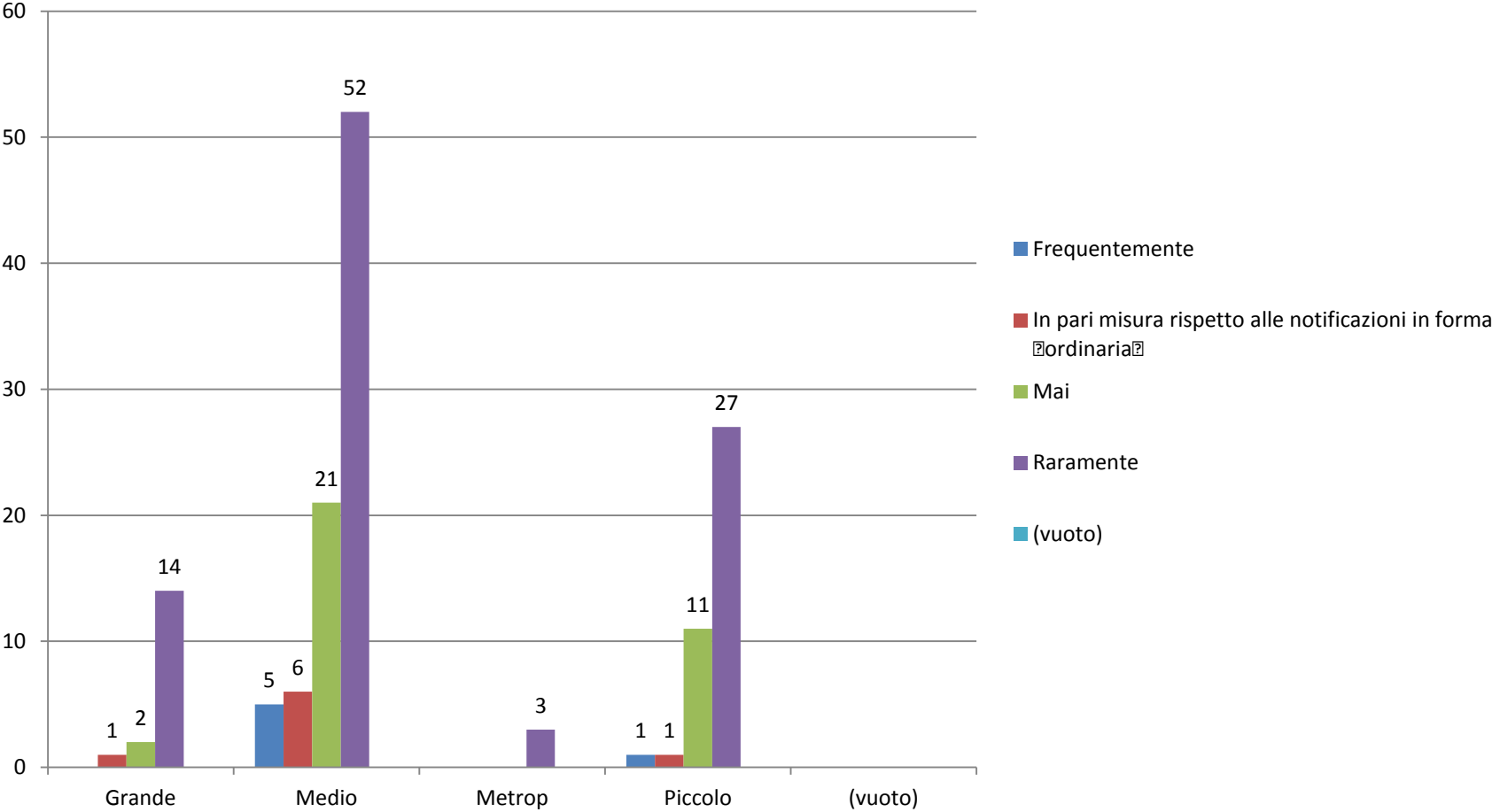
Totale



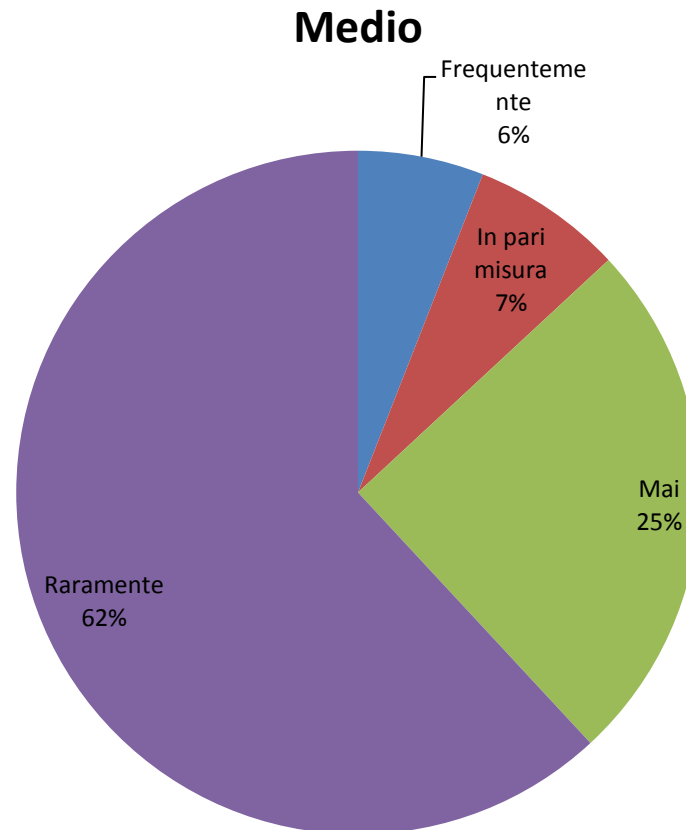
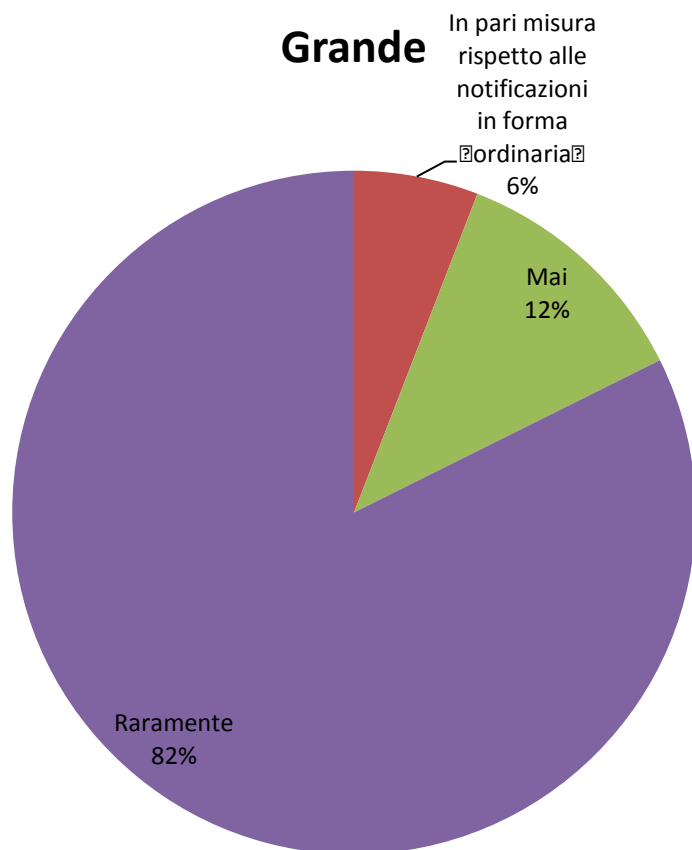
Notifiche per aree geografiche



Notifiche avvocati per tipo tribunale

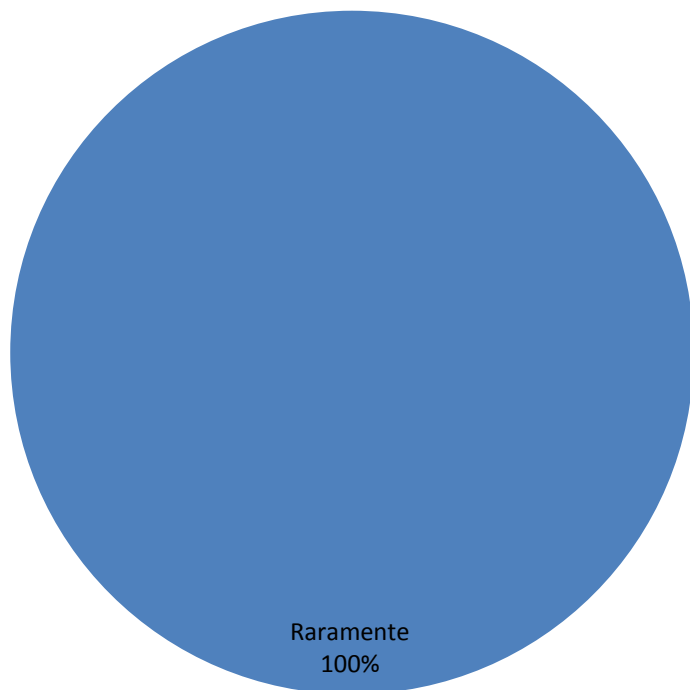


Per fascia di tribunale

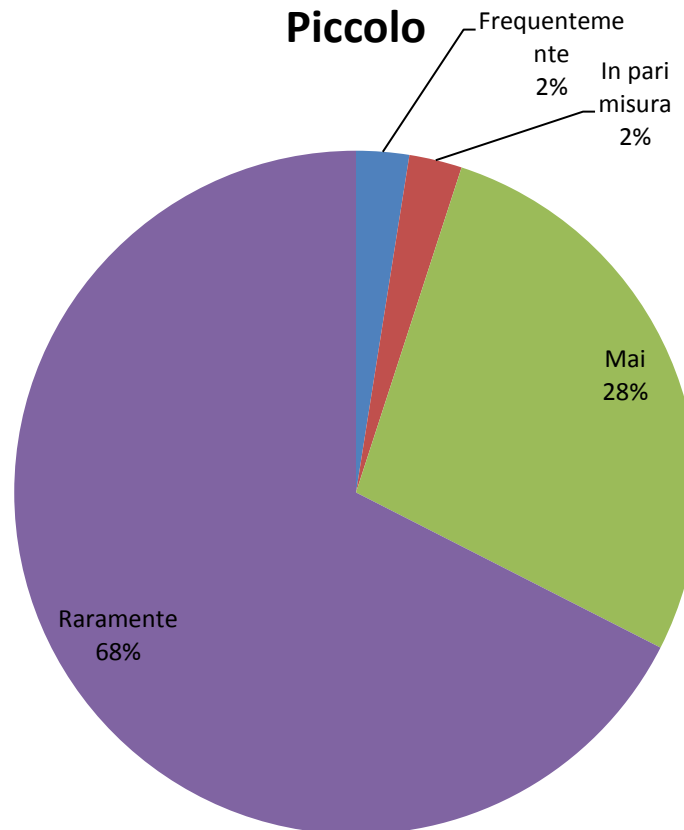


Per fascia di tribunale

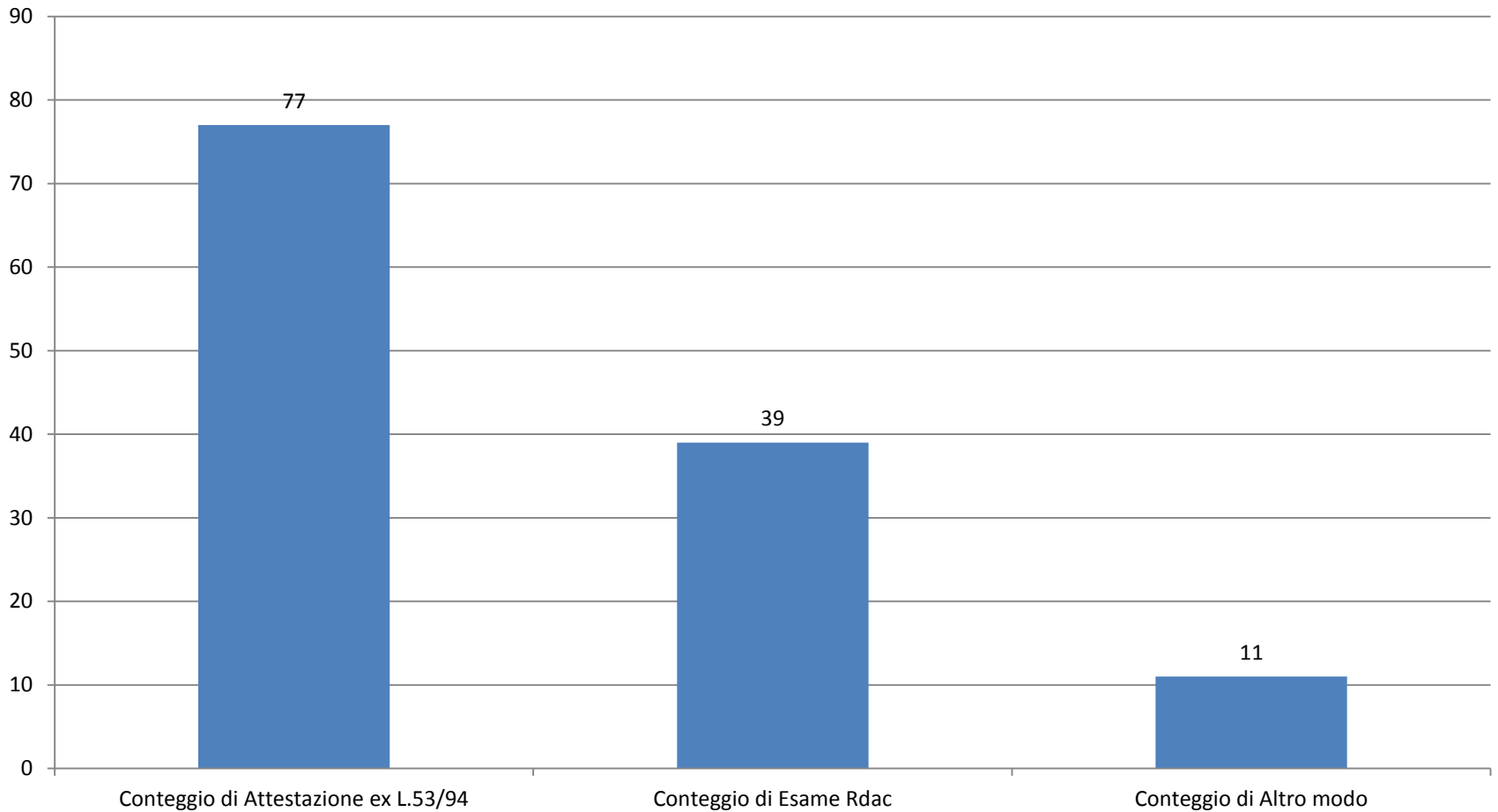
Metrop



Piccolo



In che modo viene eseguita la verifica?



Parte seconda

Sezione riservata alle sole
Corti d'Appello

La seconda sezione del questionario ha l'obiettivo di far emergere la presenza di elementi organizzativi a livello distrettuale.

Sono state anche formulate domande dirette a verificare la sussistenza di eventuali malfunzionamenti o interruzioni del sistema a livello distrettuale.

Parte delle domande proposte nella presente sezione, in quanto attinenti a temi specifici già trattati nel questionario, sono state analizzate anche nelle rispettive sezioni di pertinenza.

Costituzione a livello distrettuale di commissioni di coordinamento organizzativo

Tali commissioni esistono solo nel 42% degli uffici e sono collocate prevalentemente al sud.

I R.i.d. e Mag. Rif. appaiono rappresentati ma non nella totalità delle commissioni. Ugualmente rappresentati sono i Direttivi ed i Cisia. Meno gli avvocati. Scarsamente presenti gli Unep.

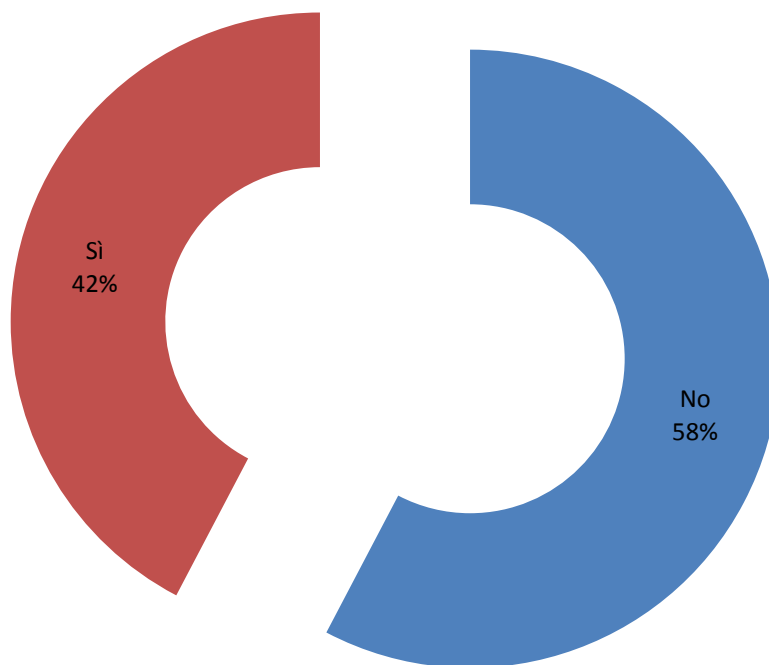
Protocolli organizzativi ed interpretativi

Sono stati adottati solo dal 15% degli uffici in netta prevalenza al sud (oltre due terzi).

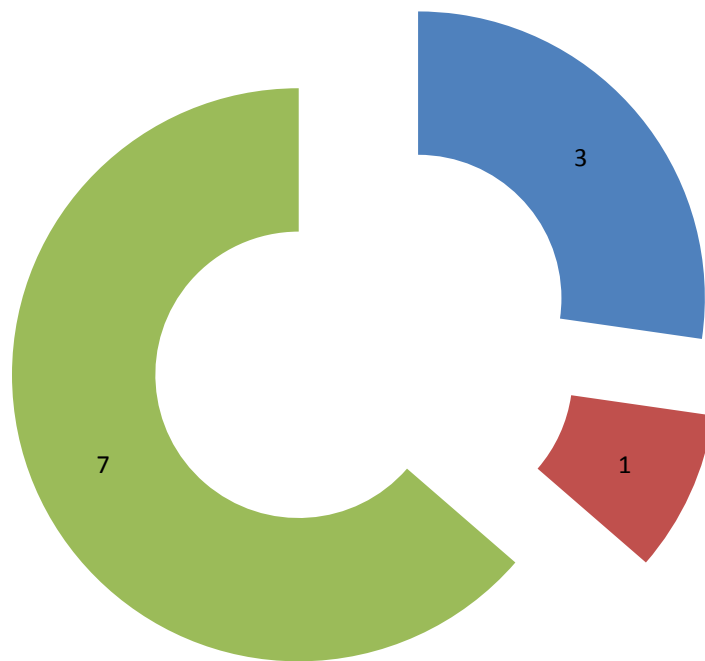
Vengono normalmente impartite istruzioni in merito alla tenuta dei registri?

Dà risposta positiva il 62% degli uffici: anche in questo caso appare netta la prevalenza degli uffici del sud.

Sono state costituite a livello distrettuale **commissioni di coordinamento organizzativo** (con particolare riferimento alle questioni dell'utilizzo dell'informatica giuridica ed all'avvio del processo telematico) tra gli uffici del distretto?

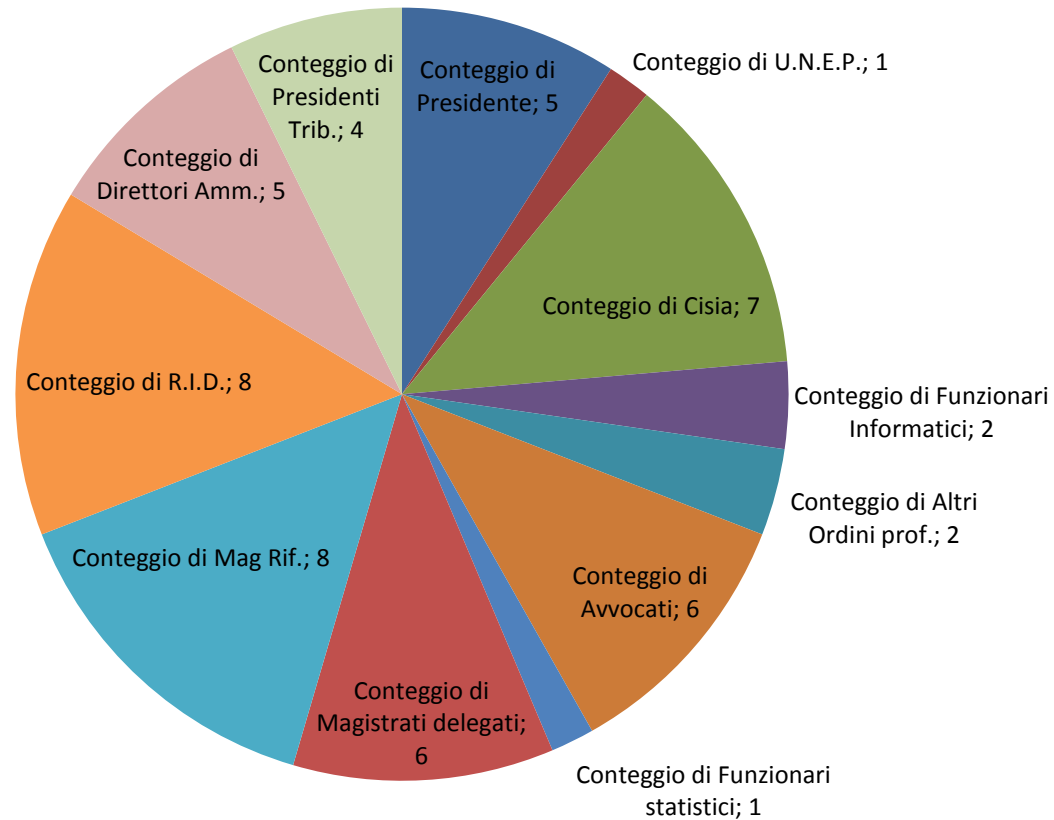


Commissioni di coordinamento organizzativo per aree geografiche



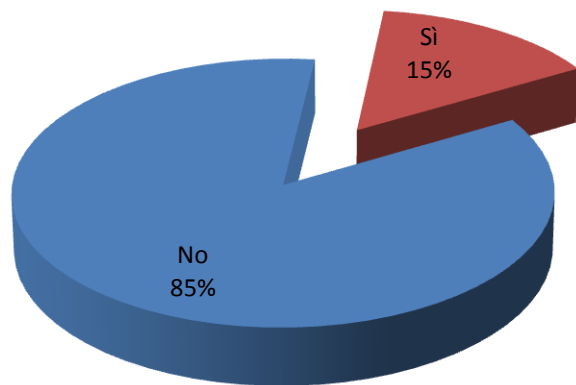
■ Centro ■ Nord ■ Sud

Da chi sono composte?

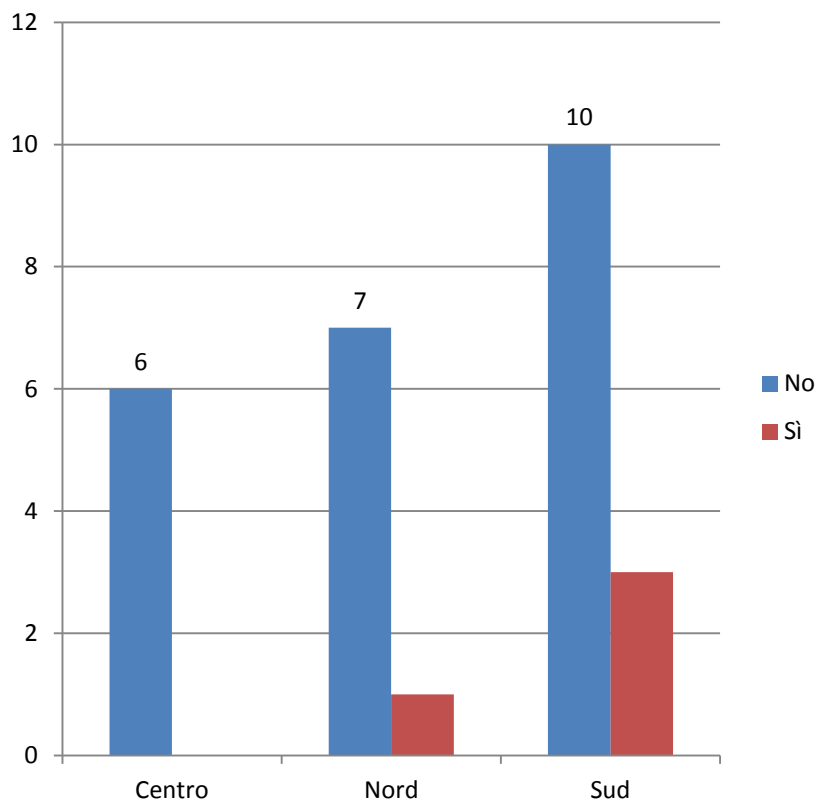


Sono stati adottati a livello distrettuale protocolli organizzativi/interpretativi connessi all'adozione delle tecnologie nel processo?

Totale uffici

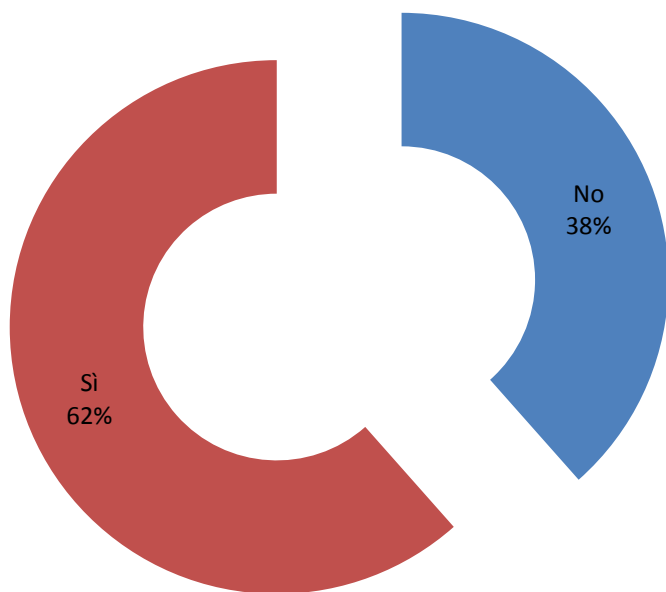


Uffici per aree geografiche

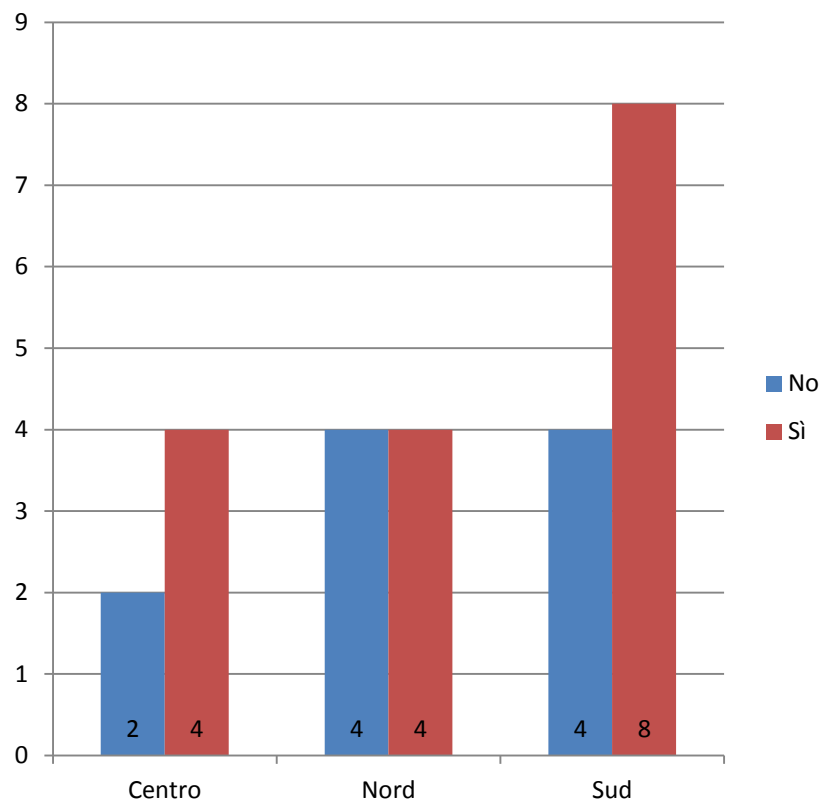


Vengono normalmente impartite agli uffici del distretto istruzioni in merito alla **tenuta dei registri** di cancelleria, alla **gestione delle anagrafiche** ed al **processamento dei dati**?

Totale uffici



Uffici per aree geografiche



Con che frequenza vengono disattivati i server distrettuali?

Nella maggior parte degli uffici la disattivazione avviene non più di una volta al mese. Va evidenziato che la situazione più critica (disattivazione da due a tre volte al mese) si riscontra al nord.

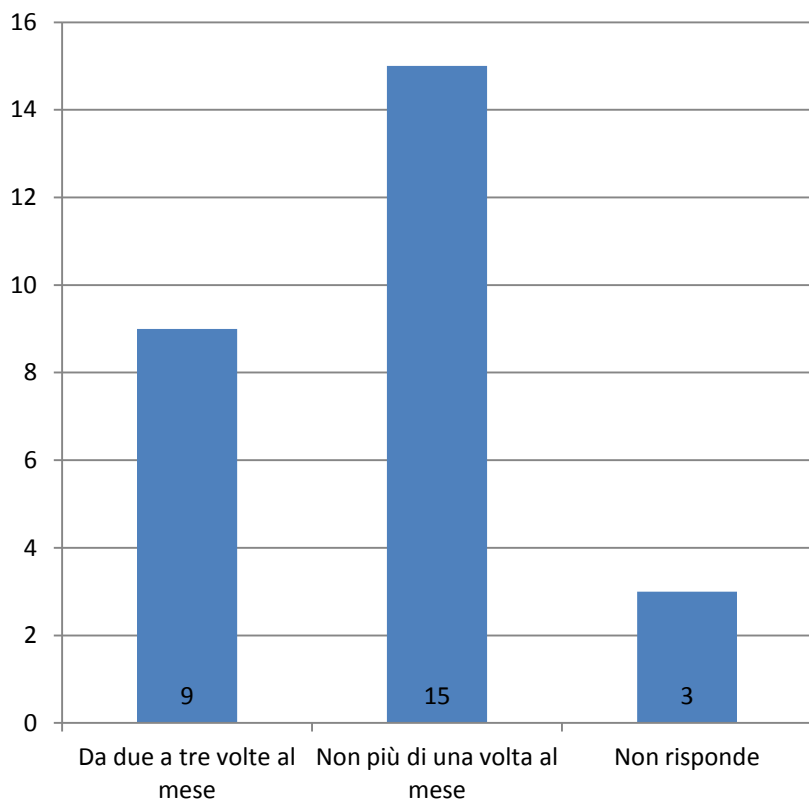
Durata della inattività del servizio.

Nella maggior parte dei casi l'interruzione riguarda parte della giornata lavorativa. Minoritaria è la porzione degli uffici nei quali l'interruzione non avviene mai nel corso delle giornate lavorative.

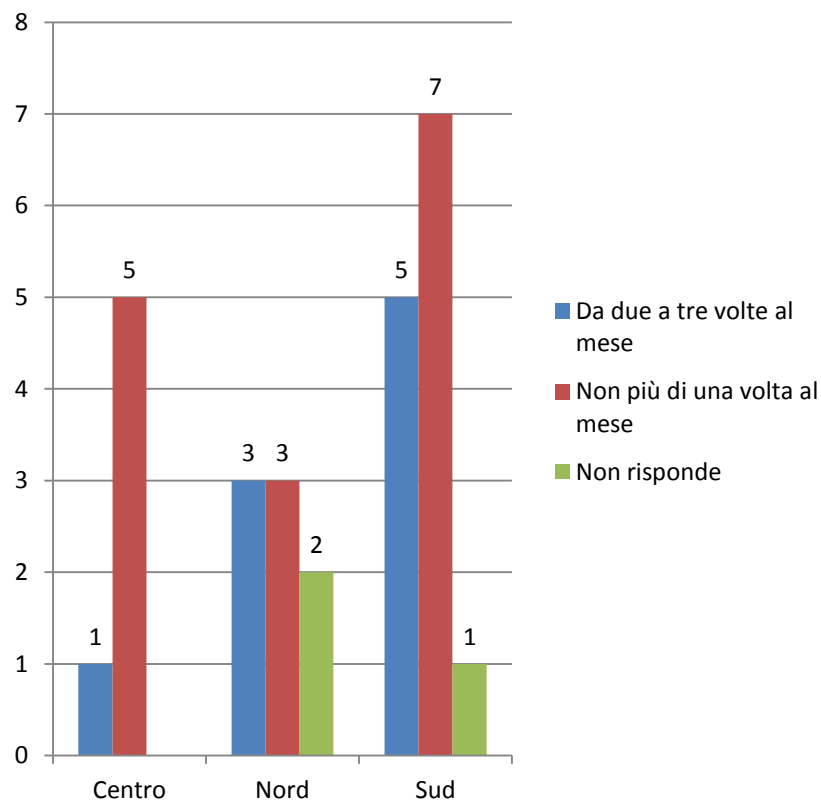
Anche in questo caso la situazione più critica è al nord mentre è il sud a beneficiare delle ipotesi di interruzione dei servizi al di fuori delle giornate lavorative.

Con che frequenza i server distrettuali vengono disattivati?

Totale uffici

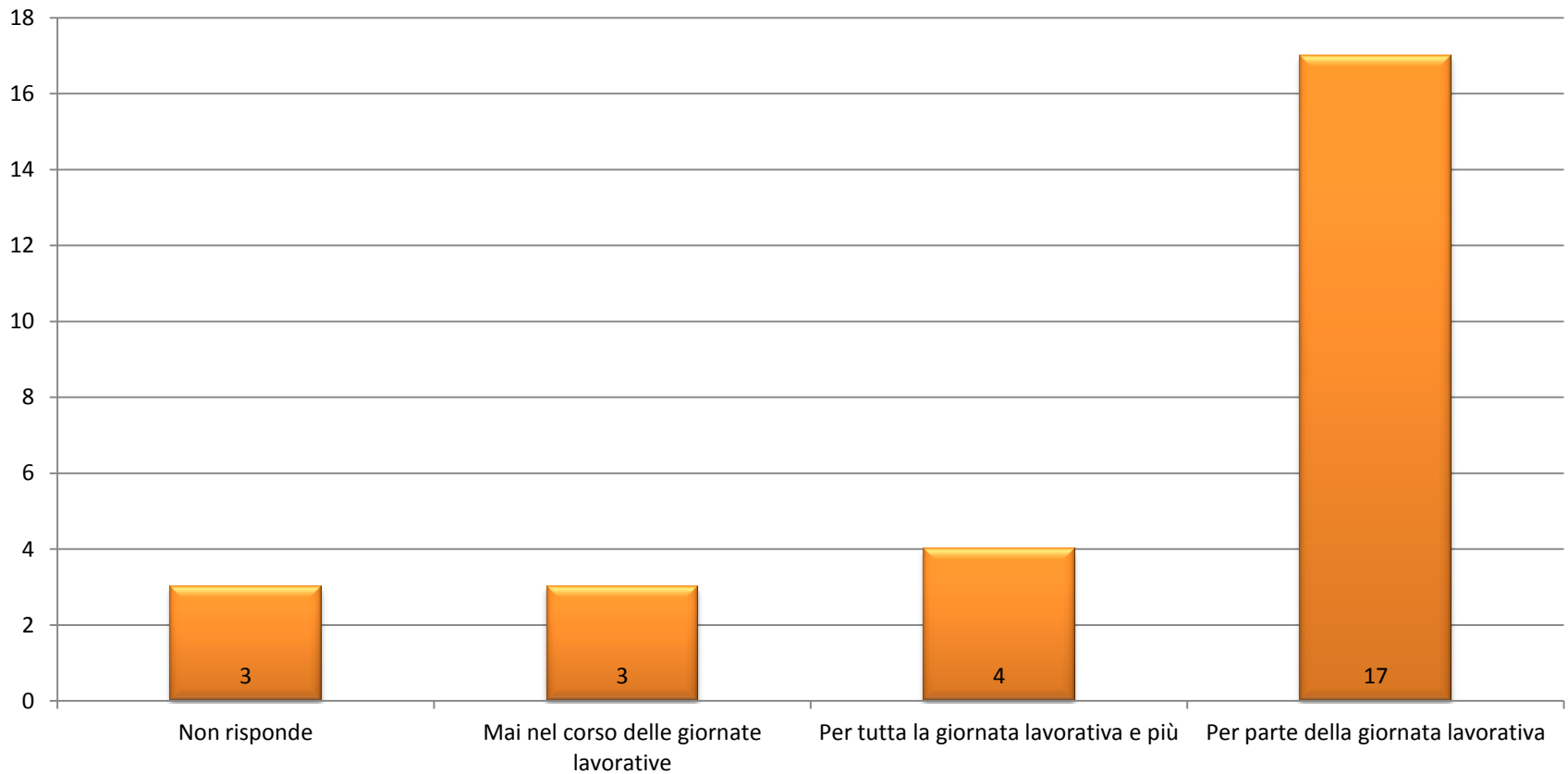


Uffici per aree geografiche



Per quanto tempo il servizio non è attivo?

Totale



Per area geografica

