



Progetto interregionale/transnazionale “Diffusione di buone pratiche negli uffici giudiziari italiani

Roma 16-19 Maggio 2012 Forum PA



Forum Pa 2012

*Seminario 17 Maggio 2012
ore 13 -15*

*"Esperienze di riorganizzazione, reingegnerizzazione e
autoanalisi organizzativa degli Uffici Giudiziari"*



Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari



- La nostra esperienza nasce da Good Behaviours registrati con successo ed evolutisi in Good Practices
- In particolare, l'applicazione del modello di autovalutazione C.A.F. (Common Assessment Framework) ha consentito già dal 2005 di focalizzare l'attenzione sui processi organizzativi e di comprendere l'importanza della relativa reingegnerizzazione
- L'opportunità offerta dal progetto "Best Practices" ha consentito l'accrescimento della cultura organizzativa e la messa in campo di metodologie e strumenti che rappresentano versioni particolarmente evolute di precedenti esperienze, nell'ottica del miglioramento continuo.

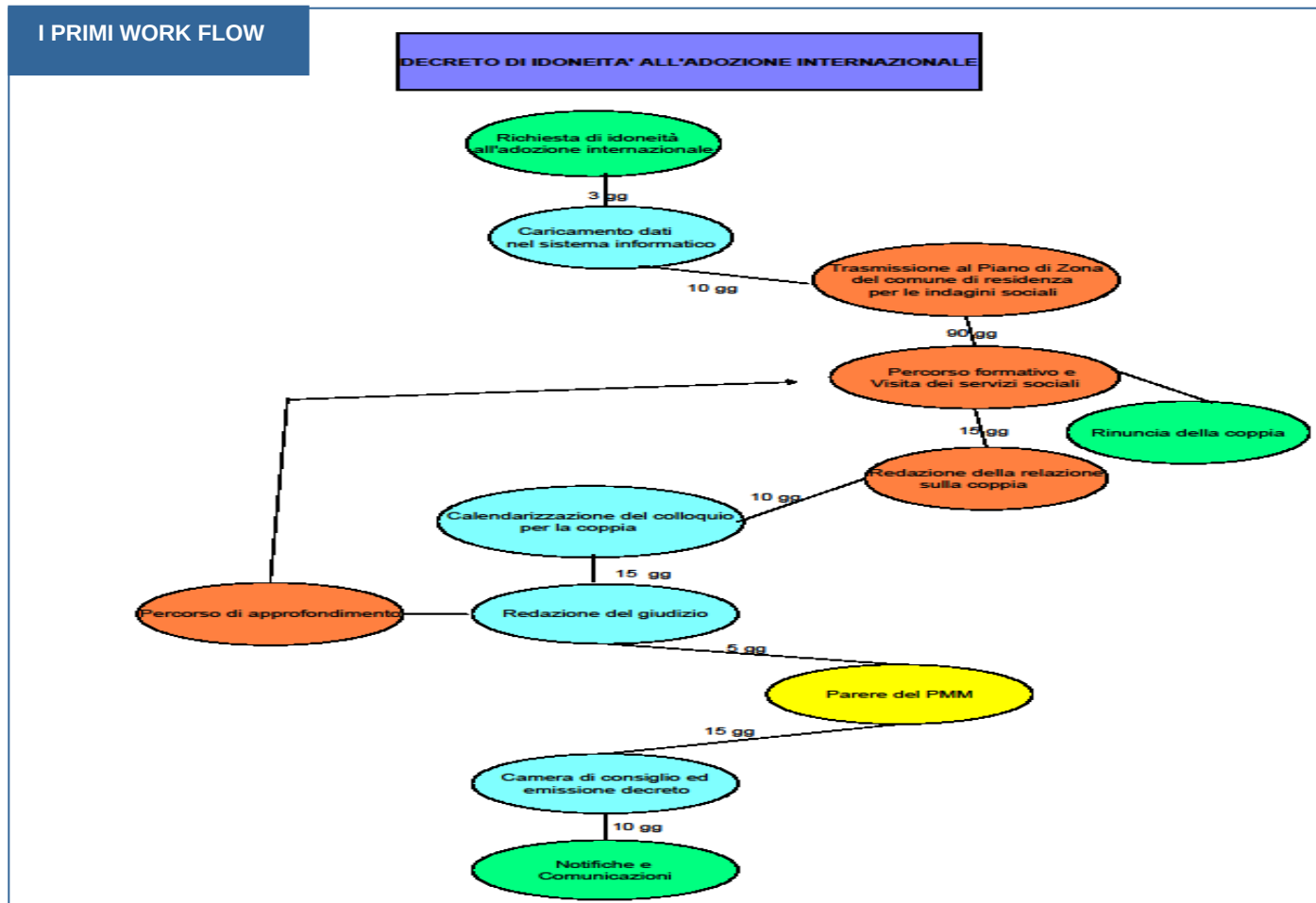


Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

- Attraverso l'esperienza del CAF, il Tribunale per i Minorenni di Salerno ha iniziato ad elaborare i primi Work Flow per la rappresentazione dei processi lavorativi interni;
- Attraverso l'utilizzo di tale strumento si è proceduto alla decomposizione e rappresentazione dei flussi di attività relativi ai principali procedimenti e all'individuazione delle relative tempistiche richieste dalle disposizioni normative





Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

LA PRIMA CARTA DEI SERVIZI

TRIBUNALE PER I MINORENNI DI SALERNO



CARTA DEI SERVIZI ANNO 2009

a cura di Raffaele Mea e Ernesto Pappalardo

Tempi per i servizi

Servizio	Tipo	Tempi
Richiesta di adozione	Internazionale	Dopo 160 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento
	Nazionale	Dopo 120 giorni dalla presentazione della dichiarazione di disponibilità termina l'istruttoria
Dichiarazione di adottabilità		Dopo 120 giorni dalla richiesta del PM viene emesso il provvedimento
Servizio		Tempi
Liquidazione delle spese di giustizia		Dopo 180 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento per l'incasso
Servizio		Tempi
Istanza di riabilitazione speciale		Dopo 60 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento
Servizio		Tempi
Ricorso per affidamento del figlio e disciplina delle visite		Dopo 90 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento
Servizio		Tempi
Ricorso per decadenza della potestà parentale		Dopo 120 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento
Servizio		Tempi
Ricorso per l'affidamento familiare		Dopo 120 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento
Servizio		Tempi
Ricorso di un genitore non sposato per affidamento del figlio e disciplina visite		Dopo 120 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento
Servizio		Tempi
Ricorso per l'adozione di provvedimenti civili nei confronti di un genitore		Dopo 120 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento
Servizio		Tempi
Ricorso per l'autorizzazione al matrimonio prima dei diciotto anni		Dopo 40 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento
Servizio		Tempi
Ricorso per assunzione di cognome		Dopo 90 giorni dalla presentazione dell'istanza viene emesso il provvedimento
Servizio		Tempi
Ricorso per azione giudiziale di paternità		Dopo 150 giorni dalla presentazione dell'istanza
Servizio		Tempi
Processo dinanzi al Giudice per l'udienza preliminare		Dopo 160 giorni dalla richiesta di rinvio a giudizio (più eventuale periodo di prova ex art. 28 DPR 448/88)
Servizio		Tempi
Processo dinanzi al Tribunale in sede dibattimentale		Dopo 360 giorni dal rinvio a giudizio (più eventuale periodo di prova ex art. 28 DPR 448/88)
Servizio		Tempi
Procedimento dinanzi al Tribunale di Sorveglianza		Dopo 90 giorni dalla richiesta viene emesso il provvedimento



Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

IL PRIMO SITO WEB

Ministero della Giustizia
Uffici giudiziari della
CAMPANIA e MOLISE

[Home Page](#) [Campania](#) [Molise](#)

Uffici Giudiziari Campania e Molise
[Sei in Home](#) > [Campania](#) > [salerno](#) > [tribunaleperiminorenni](#)

Servizi al cittadino

- Aste on-line
- Juristec@
- Casellario - Prova
- URP - Dati di prova
- Giudici di Pace
- Servizio PASS
- Contact Center Uff. giudiziari Campobasso

Ufficio

- Profilo Storico
- Organigramma
- I nostri processi lavorativi
- Come Arrivare
- Cose Fatte
- Pensieri del Mese
- Dicono di noi
- L'autovalutazione con il C.A.F.
- Questionario di Customer Satisfaction

Servizi

- carta dei servizi del Tribunale per i Minorenni di Salerno

E' on line il nuovo sito del Tribunale per i Minorenni di Salerno:

www.tribmin.salerno.giustizia.it

Il Tribunale per i Minorenni di Salerno sarà al FORUM PA 2012 il 17 giugno 2012, con il dr. Raffaele Mea, per presentare la sua esperienza di reingegnerizzazione dei processi e l'innovativa piattaforma SOCI@WEB.

TRIBUNALE PER I MINORENNI DI SALERNO

E' stata pubblicata la [CARTA DEI SERVIZI](#) ed. 2009

[L'esperienza del Tribunale per i Minorenni di Salerno su YouTube](#)

[contro l'abuso ed i maltrattamenti sui minori: Il sito L'Infanzia negata](#)

Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione

italia degli innovatori

innovazione selezionata expo shanghai 2010

[foto della premiazione a Shanghai](#)

Ministero per la Pubblica Amministrazione e l'Innovazione

italia degli innovatori

innovazione selezionata expo shanghai 2010

Area Riservata

Username

Password

Non ho la password
Non ricordo la password

Uffici non Giudiziari

- Cisia
- DG Manutenzione Uff. Giudiziari Napoli
- R.I.D. Campobasso
- R.I.D. Napoli
- R.I.D. Salerno
- Formazione Magistrati
- Scuola di Formazione
- Scuola Formazione Castel Capuano
- Altri Link**



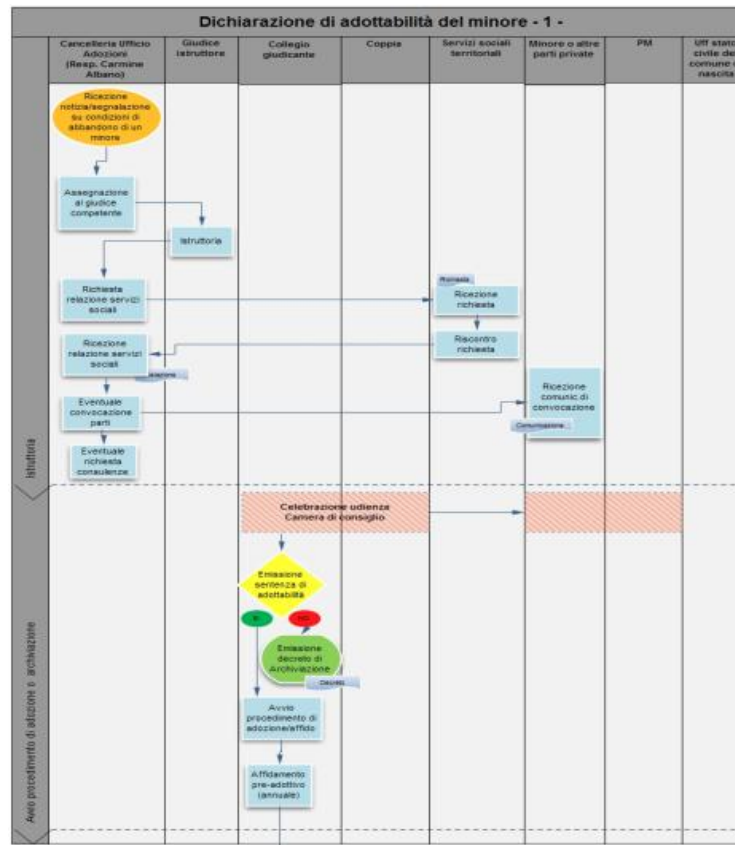
L'evoluzione della nostra esperienza di reingegnerizzazione:

- I Nuovi flussi di processo
- La nuova edizione della carta dei servizi
- Il Manuale della qualità
- Il Nuovo sito internet
- [La Piattaforma SOCI@L WEB](#)



Diffusione delle best practice negli uffici giudiziari

Dalla rappresentazione dei flussi a strumenti per l'analisi delle criticità





Ministero della Giustizia
Tribunale per i Minorenni di Salerno
Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

LA NUOVA CARTA DEI SERVIZI



**CARTA DEI
SERVIZI**

2012

TRIBUNALE PER I MINORENNI DI SALERNO

INDICE

- 1 PRESENTAZIONE**
 - 1.1 Principi e finalità della Carta
- 2 ACCESSO AI SERVIZI**
 - 2.1 Come arrivare
 - 2.2 Calendario e Orari
 - 2.3 Recupiti
 - 2.4 Link utili
- 3 L'ORGANIZZAZIONE DEL TRIBUNALE**
 - 3.1 Il Tribunale come istituzione
 - 3.2 Il Tribunale per i Minorenni di Salerno
 - 3.3 La struttura organizzativa
- 4 I SERVIZI**
 - 4.1 Elenco servizi
 - 4.2 Servizi Area Civile
 - 4.3 Servizi Area Penale
 - 4.4 Servizi Area Amministrativa
- 5 LA QUALITÀ**
 - 5.1 La politica della qualità

**L'accesso ai
servizi**

**L'Organizzazione
del Tribunale**

**I Servizi e
l'impegno con la
cittadinanza**

**La Politica per la
Qualità**



Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

IL MANUALE DELLA QUALITÀ

TRIBUNALE PER I MINORENNI DI SALERNO

Manuale della Qualità

secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008

Ed. 1 del 17/01/2012



Questo documento è di proprietà del Tribunale per i Minorenni di Salerno.
È vietata la riproduzione senza permesso scritto dall'Ufficio.

	MANUALE PER LA QUALITÀ TRIBUNALE PER I MINORENNI DI SALERNO	HC Rev. HC Rev. 01 del 17/01/2012 Pagina 2 di 6
--	---	---

Indice

CAP. 0. INTRODUZIONE
01 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
02 FUNDIIONGRAMMA DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI DI SALERNO

CAP. 1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE
1.1 SCOPO DEL MANUALE PER LA QUALITÀ
1.2 REDAZIONE, VERIFICA E APPROVAZIONE DEL MANUALE PER LA QUALITÀ
1.3 DISTRIBUZIONE DEL MANUALE PER LA QUALITÀ
1.4 REVISIONE DEL MANUALE PER LA QUALITÀ
1.5 CAMPO DI APPLICAZIONE
1.6 ESCLUSIONI

CAP. 2. RIFERIMENTI NORMATIVI

CAP. 3. TERMINI E DEFINIZIONI
2.1 DEFINIZIONI DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
2.2 ACRONIMI E SUE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

CAP. 4. SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
4.1 REQUISITI GENERALI
4.2 GESTIONE DEI PROCESSI
4.3 DESCRIZIONE DEI PROCESSI
4.4 REQUISITI RELATIVI ALLA DOCUMENTAZIONE
4.4.1 Generalità
4.4.2 Manuale della qualità
4.4.3 Tenuta sotto controllo dei documenti
4.4.4 Tenuta sotto controllo delle registrazioni

	MANUALE PER LA QUALITÀ SEZIONE GIUDIZIARIA DEL TRIBUNALE DI SALERNO	HC Rev. HC Rev. 01 del 17/01/2012 Pagina 3 di 6
--	---	---

CAP. 5. RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE
5.1 IMPEGNO DELLA DIREZIONE
5.2 ORIENTAMENTO ALL'CLIENTE E AI PORTATORI DI INTERESSE
5.3 POLITICA PER LA QUALITÀ
5.4 PIANIFICAZIONE
5.4.1 Obiettivi per la qualità
5.4.2 Pianificazione della qualità
5.5 RESPONSABILITÀ, AUTORITÀ E COMUNICAZIONE
5.5.1 Responsabilità ed autorità
5.5.2 Rappresentante della Direzione
5.5.3 Comunicazioni interne
5.6 RISERVA DELLA DIREZIONE
5.6.1 Generalità
5.6.2 Elementi integrati per il riesame
5.6.3 Elementi in uscita dal riesame

CAP. 6. GESTIONE DELLE RISORSE
6.1 MESSA A DISPOSIZIONE DELLE RISORSE
6.2 RISORSE UMANE
6.2.1 Generalità
6.2.2 Competenza, formazione, addestramento e consapevolezza
6.3 INFRASTRUTTURE
6.4 AMBIENTE DI LAVORO

CAP. 7. EROGAZIONE DEI SERVIZI
7.1 PIANIFICAZIONE DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
7.2 PROCESSI RELATIVI ALL'CLIENTE
7.2.1 Determinazione dei requisiti relativi al cliente
7.2.2 Rilevazione dei requisiti relativi al servizio
7.2.3 Comunicazioni con il cliente
7.3 PROGETTAZIONE E SVILUPPO (non applicabile)
7.4 APPROVVIGIONAMENTO
7.4.1 Processo di approvvigionamento
7.4.2 Informazioni per l'approvvigionamento
7.4.3 Validità degli approvvigionamenti

... continua



Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

IL NUOVO SITO WEB



Tribunale per i Minorenni di Salerno
Ministero della Giustizia


CERCA



[Home](#) [Tribunale per i Minorenni](#) [URP](#) [Strumenti](#) [Adozioni](#) [Progetti e Iniziative](#) [Stranieri](#) [Link utili](#)

Sei in: [Home](#)



Chi siamo e cosa facciamo

Il tribunale per i minorenni è stato istituito con R.D.L. 20/07/1934 n. 1404 ed ha subito nel corso degli anni sostanziali modifiche per effetto, in particolare, della legge 25/07/1956 n. 888, della legge 25/07/1975 n. 354, della legge n. 184/83, del D.P.R. 22/09/1988 n. 448 e della legge n. 149/2001.

Esso è composto da un magistrato di Corte di appello che lo presiede, da un magistrato di tribunale e da due esperti, un uomo e una donna, benemeriti dell'assistenza, scelti tra i cultori di biologia, di psichiatria, di antropologia criminale, di pedagogia, di psicologia.

La circoscrizione territoriale dei tribunali per i minorenni è quella della Corte di appello o della sezione distaccata della Corte di appello, nel nostro caso specifico, la competenza si estende all'intera Provincia di Salerno, ricomprendendo centocinquanta comuni.

Attualmente il Tribunale ha in pianta organica cinque magistrati e venti impiegati, che si occupano degli affari relativi ai minori della Provincia di Salerno ed a quelli che dimorano nella stessa. Sono presenti altresì venti giudici onorari (esperti scelti fra i cultori di biologia, psichiatria, antropologia criminale, pedagogia e psicologia) nominati dal CSM con cadenza triennale, impegnati sia in area penale sia civile.

Tribunale per i Minorenni

- [Il Presidente](#)
- [Chi siamo e cosa facciamo](#)
- [Organigramma](#)
- [Ufficio per il processo](#)
- [Competenze](#)
- [Dicono di noi](#)

URP

- [I nostri orari](#)
- [Come raggiungerci](#)
- [Modulistica](#)
- [Carta dei Servizi](#)
- [Reclami/Suggerimenti](#)
- [Sondaggi](#)
- [Visite guidate](#)
- [Questionari](#)
- [Bilancio Sociale](#)
- [Giudici Onorari](#)

Strumenti

- [Convenzioni Tirocini](#)
- [Servizi Sociali](#)
- [Biblioteca](#)
- [Forum](#)
- [Legislazione](#)
- [Liquidazioni](#)
- [Giurisprudenza](#)

Progetto di Assistenza Organizzativa



Pensiero del mese

"Nati sumus ad congregationem hominis et ad societatem communitatem que generis humani"

Marco Tullio Cicerone

[Archivio](#)

Primo Piano

12/05/2012 — **Il Tribunale per i Minorenni di Salerno al FORUM PA 2012**

La reingegnerizzazione dei processi del Tribunale per i Minorenni di Salerno al FORUM PA 2012

12/01/2012 — **Premio Nazioni Unite 2012**

Il Tribunale per i Minorenni di Salerno è stato selezionato per rappresentare la Pubblica Amministrazione Italiana al premio UNPSA 2012 delle Nazioni Unite

03/11/2011 — **Il tribunale per i Minorenni al III Evento Nazionale CAF**

III Evento Nazionale CAF





Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

LA PIATTAFORMA SOCI@L WEB

- Soci@lWeb® è una applicazione concepita nell'ambito del primo progetto "Best Practices" condotto presso gli Uffici Giudiziari della Regione Campania dalla RTI guidata dalla società Penelope S.p.A.*
- L'applicazione è stata sviluppata per rispondere ad una specifica esigenza di miglioramento organizzativo emersa nel corso delle attività di analisi e revisione dei processi del Tribunale per i Minorenni di Salerno;*
- Soci@lWeb® si propone, in particolare, quale soluzione finalizzata a garantire un significativo miglioramento dei livelli di efficienza ed efficacia dei processi di comunicazione tra gli Operatori dei Servizi Sociali, chiamati a relazionare sulle situazioni di disagio minorile, e il Tribunale per i Minorenni, chiamato a decidere sulla base delle informazioni acquisite.*





Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

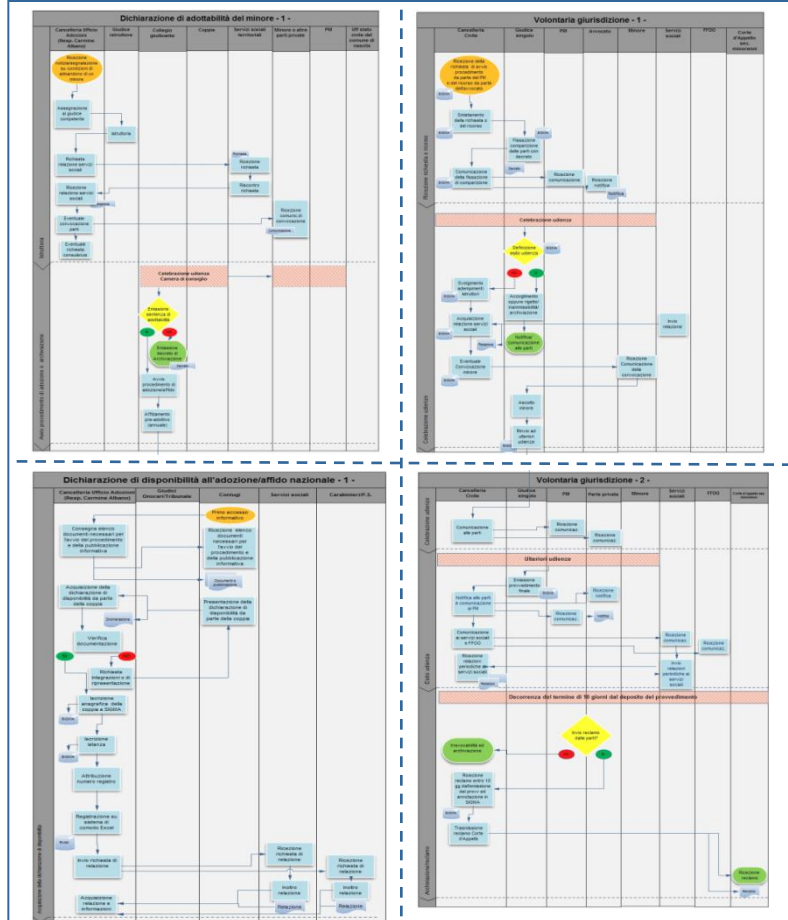
Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

LA PIATTAFORMA SOCI@L WEB

Le principali criticità riscontrate nel processo di raccordo con i Servizi Sociali

- Le analisi condotte sui processi di comunicazione tra Servizi Sociali e Tribunale per i Minorenni di Salerno hanno evidenziato una serie di criticità perlopiù connesse alle tradizionali modalità di trasmissione delle relazioni sociali;
- Le relazioni, prima di poter assumere la veste di elaborati auto-consistenti in grado di fornire gli elementi informativi necessari a supportare i processi decisionali dei Magistrati, sono, infatti, soggette ad un articolato processo di revisione ed integrazione che richiede un costante raccordo tra operatori dei Servizi Sociali e Tribunale per i Minorenni e che incide fortemente sui livelli di efficienza ed efficacia complessiva;
- Tutto ciò si traduce, normalmente, in un significativo allungamento dei tempi procedurali ed un eccessivo appesantimento operativo dell'intero "sistema";

ANALISI INTERAZIONE CON I SERVIZI SOCIALI





Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

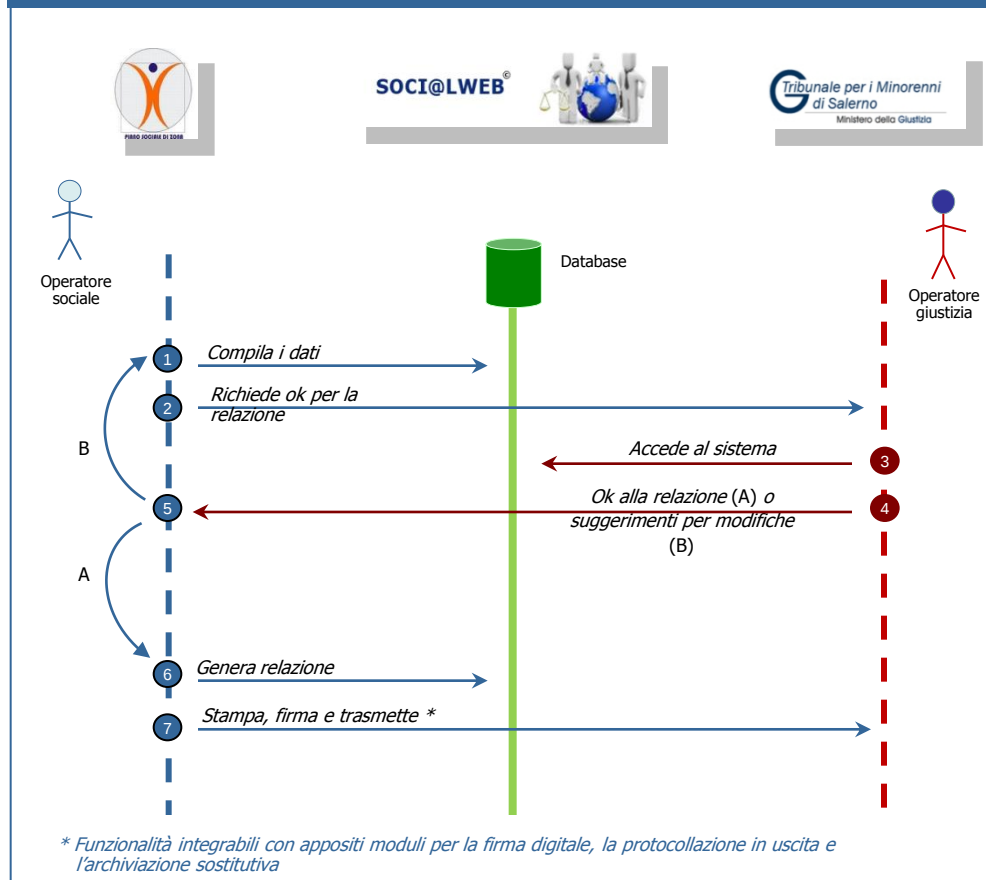
Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

LA PIATTAFORMA SOCI@L WEB

- Soci@lWeb® rappresenta una innovativa piattaforma di collaborazione a supporto dei processi di redazione, trasmissione e trattamento delle relazioni sociali;*
- Attraverso Soci@lWeb®, ciascun operatore dei Servizi Sociali ha a disposizione, nella propria area riservata, una apposita interfaccia web per la redazione della propria relazione;*
- Gli operatori “compilano” la relazione lavorando nella realtà su una struttura db con una serie di campi indicizzati e alcuni testi liberi;*
- Quando la relazione è “consolidata”, questa viene generata in formato documento e trasmessa formalmente al Tribunale;*
- Le diverse relazioni sociali sono archiviate all'interno della piattaforma per le successive necessità statistiche e di analisi;*

IL MODELLO DI FUNZIONAMENTO





Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

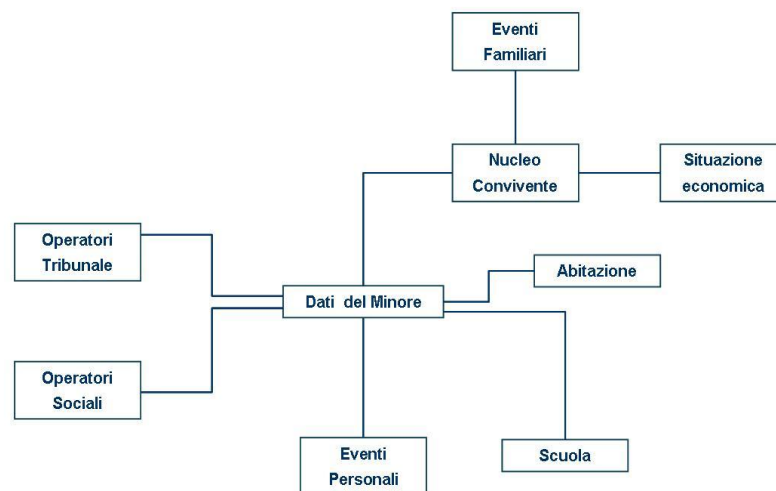
Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

LA PIATTAFORMA SOCI@L WEB

ACCESSO AREA RISERVATA

TEMPLATE RELAZIONE SOCIALE

ARCHITETTURA RELAZIONALE



Lo schema mostra concettualmente
l'organizzazione tra le principali
entità del DB.

Le linee mostrano le principali
relazione al netto della cardinalità





Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

LA PIATTAFORMA SOCI@L WEB: [I BENEFICI](#)

- *Soci@IWeb[®] consente un significativo abbattimento dei tempi complessivi dei procedimenti nei quali sono coinvolti i servizi sociali;*
- *Soci@IWeb[®] garantisce un più efficace allineamento tra le esigenze informative del Tribunale e i dati raccolti dai Servizi Sociali nel corso delle proprie attività;*
- *Soci@IWeb[®] assicura una maggiore focalizzazione sugli elementi informativi chiave richiesti dal Magistrato ai fini del relativo processo decisionale;*
- *Soci@IWeb[®] consente una efficace archiviazione “digitale” di tutte le relazioni sociali in un’unica repository consultabile da più postazioni;*
- *Soci@IWeb[®] consente di disporre di una ampia serie di informazioni organizzate in strutture tabellari e funzionali alle analisi statistiche sulle situazioni di disagio minorile;*





Ministero della Giustizia Tribunale per i Minorenni di Salerno

Raffaele Mea

Diffusione delle best practice
negli uffici giudiziari

LA PIATTAFORMA SOCI@L WEB: IL CAMPO DI APPLICAZIONE

- La sperimentazione della piattaforma Soci@IWeb® è stata avviata a partire dal secondo trimestre del 2012 su una serie di Comuni e Piani di Zona della Provincia di Salerno;
- Ad oggi hanno aderito alla sperimentazione i seguenti Comuni:
 - Comune di Battipaglia
 - Comune di Cava de' Tirreni
 - Comune di Eboli
 - Comune di Bellizzi
 - Comune di Giffoni V.P.
- Hanno aderito, inoltre, i seguenti Piani di Zona
 - Piano di Zona Ambito S2
 - Piano di Zona Ambito S4
 - Piano di Zona Ambito S7
 - Piano di Zona Ambito S10
- Nei prossimi mesi, la piattaforma Soci@IWeb® sarà gradualmente estesa a tutti gli altri operatori sociali dell'area di competenza del Tribunale per i Minorenni di Salerno

TRIBUNALE PER I MINORENNI DI SALERNO
Largo S. Tommaso d'Aquino
Presidenza

Prot. N. 106 Salerno li 27/04/2012

Oggetto: Best practice negli Uffici Giudiziari. Avvio sperimentale della piattaforma Social Web.

Alla Regione Campania
Area Generale di Coordinamento Programmazione, Piani e Programmi
Settore Pianificazione e Coordinamento con le Aree Generali di Coordinamento
Servizio Struttura Operativa dell'Autorità di Gestione FSE 2007/2013
Via S. Lucia, 81 - 80132 Napoli
Fax: +39-081-7962706

Nell'ambito del progetto di assistenza organizzativa finanziato dal FSE, ho il piacere di comunicare l'avvio sperimentale della piattaforma denominata "Social web" che consentirà lo scambio on line di dati e di relazioni con i servizi sociali.

All'avvio sperimentale hanno aderito i seguenti uffici:

- Piano di zona ambito S2
- Piano di zona ambito S4
- Piano di zona ambito S7
- Piano di zona ambito S10
- Comune di Battipaglia
- Comune di Cava de' Tirreni
- Comune di Eboli
- Comune di Bellizzi
- Comune di Giffoni V.P.

Sono in corso ulteriori procedure di adesione.

Cordiali saluti

Il Presidente
Dr. Pasquale Andria

Ministero per la Pubblica Amministrazione e Innovazione
italia degli innovatori
innovazione selezionata expo shanghai 2010
www.tribmin.salerno.giustizia.it - e-mail: tribmin.salerno@giustizia.it
e-mail certificata: dirigente.tribmin.salerno@giustiziacer.it
tel. 089/2570111 - fax 089/228929

Best Practices
Unione Europea
Fondo Sociale Europeo

