

Il Servizio URP - Sportello Polifunzionale degli uffici giudiziari milanesi

Il 14 Luglio 2014 è stato aperto al pubblico, in via sperimentale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) - Sportello Polifunzionale del Palazzo di Giustizia di Milano. L'ufficio, è entrato a pieno regime alla fine del mese di ottobre, grazie ad oltre 20 sportelli polifunzionali offre una qualificata interfaccia unica per il cittadino per ottenere servizi, assistenza ed informazioni.

Il progetto rientra in un percorso di miglioramento continuo che gli Uffici Giudiziari di Milano, con il supporto delle istituzioni e associazioni pubbliche e private del territorio, hanno intrapreso da tempo per:

- rendere più efficiente ed efficace la propria azione;
- aumentare la qualità dei servizi della giustizia;
- incrementare la capacità di comunicazione ed assistenza agli utenti;
- ridurre i costi di funzionamento dell'organizzazione giudiziaria.

Un percorso svolto grazie anche al contributo del Progetto Innovagiustizia, finanziato dalla Regione Lombardia con risorse del FSE e realizzato da una RTI con capofila la Fondazione Politecnico di Milano, nell'ambito del Programma interregionale/trasnazionale "Diffusione di best practices negli uffici giudiziari italiani", nato nel 2008 da un accordo tra la Commissione europea - DG Employment, Social Affairs and Inclusion, il Ministero della Giustizia, il Ministero del Lavoro, il Dipartimento della Funzione Pubblica, tutte le regioni e province autonome e finanziato dal Fondo Sociale Europeo attraverso le risorse disponibili per gli anni 2007 - 2013. Tale percorso prosegue inoltre grazie al contributo straordinario ottenuto nell'ambito del progetto EXPO 2015 per qualificare i servizi pubblici in vista dell'evento internazionale.

Ogni giorno oltre 5.000 visitatori entrano nel Palazzo di Giustizia di Milano, metà dei quali operatori professionali (Avvocati, CTU, Periti) e metà cittadini, per richiedere informazioni e servizi erogati da più di 60 uffici e sportelli e da 500 magistrati, che operano in una struttura di circa 250.000 mq. disposta su 7 piani.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico nasce dal lavoro di squadra degli uffici giudiziari milanesi in partnership con l'Ordine degli Avvocati, con il supporto del Comune e della Camera di Commercio di Milano, e la collaborazione del Politecnico di Milano, per offrire una interfaccia unica per il cittadino per ottenere rapidamente e con minori costi le informazioni desiderate e i servizi ricercati (es. *Rilascio di certificati del Casellario, certificati del settore Civili, Atti di notorietà, Perizie e traduzioni giurate, Consegna di rendiconti e inventari*) con 16 sportelli polifunzionali, 180 monitor informativi, 28 totem interattivi, un sito web, una rete intranet e software dedicati.

Gli sportelli polifunzionali sono supportati da un servizio di accoglienza all'ingresso che fornisce informazioni di orientamento all'interno del Palazzo di Giustizia e aiuta il cittadino ad individuare l'Ufficio Giudiziario o lo sportello dell'U.R.P. che offre l'informazione o il servizio desiderato.

L'Ufficio relazioni con il Pubblico si innesta in un progetto di riorganizzazione dei servizi della giustizia che vede lavorare insieme una rete di uffici (*Sportello di assistenza ai Testimoni, Punto Informativo del Settore Contenzioso Civile, Punto informativo del Dibattimento Penale, Punto Informativo GIP*) organizzati su più livelli, ciascuno progettato per una utenza specifica.

In questo primo periodo di sperimentazione sono stati registrati in media più di 1.000 accessi giornalieri. Ogni giorno 600 utenti hanno potuto richiedere informazioni procedurali di dettaglio o ottenere i servizi e i certificati desiderati direttamente presso l'U.R.P., mentre i restanti sono stati guidati dal servizio di accoglienza all'ufficio desiderato.

L'innovazione rappresenta un'esperienza pressoché unica in Italia di collaborazione tra uffici giudiziari diversi e tra questi e l'Ordine degli Avvocati per condividere obiettivi comuni di miglioramento della qualità della risposta della giustizia nei confronti dei cittadini e per "fare squadra" per contenere i costi e trovare soluzioni alla progressiva riduzione delle risorse a disposizione. Un'esperienza di miglioramento delle prestazioni dei servizi di questo tipo è stata peraltro possibile solo grazie ad una partnership che ha coinvolto fattivamente anche gli enti locali del territorio milanese e alcune tra le migliori competenze scientifiche e di ricerca sul territorio.

La riorganizzazione e lo sviluppo di nuove modalità di risposta alle domande dei cittadini è stata possibile grazie anche al forte coinvolgimento e contributo alla sua realizzazione del personale amministrativo degli uffici giudiziari che, a prescindere da età, ruoli professionali e compiti, hanno accettato la sfida del cambiamento senza resistenze e mettendo in campo tutta la loro competenza.

Dall'avvio sperimentale ad oggi sono stati rilasciati oltre 35.000 certificati, quasi 3.000 permessi di colloquio, sono state registrate e controfirmate 24.500 perizie e traduzioni giurate, sono stati raccolti oltre 4.000 rendiconti/inventari per attività di tutela/amministrazioni di sostegno e sono state fornite informazioni di orientamento e procedurali a quasi 60.000 cittadini, riducendo significativamente i costi ed i tempi di accesso agli uffici giudiziari a carico dei cittadini stessi.

Nel mese di ottobre 2014 sono stati integrati presso l'U.R.P. gli sportelli dell'Ordine degli Avvocati (13 ottobre) e dal 1° dicembre 2014 sono stati integrati gli sportelli della Corte d'Appello (in via ufficiale) e il nuovo sportello del Tribunale (Esecuzioni e Fallimenti) dedicato al nuovo servizio di rilascio certificati e di orientamento sulle procedure. A regime, anche in considerazione dei flussi generati da EXPO, ci si attende un'affluenza di 1.500 persone al giorno e la maggior parte dei servizi richiesti dai cittadini saranno offerti direttamente all'U.R.P.

Unico in Italia per dimensioni e funzioni coinvolte, l'URP – Sportello Polifunzionale di Milano rappresenta un importante traguardo per avvicinare sempre di più i servizi della giustizia al cittadino e per presentare una nuova e migliore pubblica amministrazione ai visitatori di EXPO 2015.