



Università Commerciale
Luigi Bocconi

CERTET
Centro di Economia Regionale,
dei Trasporti e del Turismo

fondazione
IRSO
Istituto di ricerca intervento
sui sistemi organizzativi



PROGETTO BEST PRACTICES

Tribunale di Brescia

1 febbraio 2010

Obiettivi

- L'obiettivo del progetto è realizzare un processo di miglioramento dell'organizzazione e della efficienza in alcuni dei principali Uffici Giudiziari della Lombardia.
- Il progetto è finanziato dalla Regione Lombardia, mediante fondi dell'Unione Europea, al fine di diffondere le buone pratiche realizzate dalla Procura di Bolzano.

Uffici Giudiziari

- Corte d'Appello di Milano
- Tribunale di Milano
- Tribunale di Brescia
- Tribunale di Monza
- Procura della Repubblica di Monza
- Tribunale di Varese
- Tribunale di Cremona
- Tribunale di Crema
- Procura della Repubblica di Crema

Linee di servizio

Per ciascun Ufficio Giudiziario saranno realizzate le seguenti linee di servizio:

- Analisi e riorganizzazione dell'Ufficio Giudiziario
- Analisi dell'utilizzo delle tecnologie informatiche
- Costruzione della carta dei servizi
- Accompagnamento alla certificazione di qualità
- Costruzione del bilancio di responsabilità sociale
- Promozione e comunicazione del progetto

I prodotti e i risultati di ciascuna linea di servizio per ciascun Ufficio Giudiziario saranno monitorati a livello regionale.

Attività preliminari e piano operativo

- Rilevazione delle priorità della Committenza locale.
- Rilevazione dei progetti in corso d'opera e risultati attesi.
- Definizione del gruppo guida e dei referenti del progetto.
- Individuazione degli interlocutori esterni da coinvolgere.
- Costruzione del piano operativo entro i primi 60 gg.
- Organizzazione del convegno di lancio del progetto.

Linea 1 – Analisi organizzativa

- Analisi della struttura organizzativa: diagnosi dei punti di forza e delle criticità.
- Analisi delle risorse impiegate e della struttura dei costi. Gap fra fabbisogno e disponibilità.
- Condivisione della diagnosi dei punti di forza e delle criticità, definizione delle priorità di intervento.
- Analisi dei processi operativi (per rito) e riprogettazione dei processi ritenuti prioritari.
- Avvio e monitoraggio del processo di cambiamento organizzativo (*change management*).

Linea 2 – Analisi dell'utilizzo dell'informatica

- Rilevazione dell'utilizzo dei software ministeriali e dei software locali.
- Diagnosi delle criticità e dei gap rispetto alle esigenze e alle competenze.
- Condivisione della diagnosi dei punti di forza e delle criticità, definizione delle priorità d'intervento.
- Formazione a supporto della diffusione dei software ministeriali.
- Sviluppo di una intranet interna agli uffici giudiziari (eventuale).

Linea 3 – Carta dei servizi

- Analisi delle esperienze più significative di carta dei servizi.
- Costruzione partecipata di carte di servizio delle singole unità organizzative (sezioni-cancellerie).
- Assemblaggio delle carte specifiche in una unica carta dei servizi del Tribunale e sua validazione.
- Diffusione della carta dei servizi.
- Gestione e sviluppo della carta dei servizi.

Linea 4 – Accompagnamento alla certificazione di qualità

- Selezione dei processi da certificare.
- Formazione dei Responsabili Interni del Sistema Qualità (RISQ).
- Definizione di indicatori per la direzione e di linee guida per la redazione delle procedure di sistema.
- Redazione del manuale qualità e validazione.
- Sperimentazione del sistema qualità e riesame.
- Supporto per la certificazione e per le eventuali azioni correttive (eventuale).

Linea 5 – Bilancio di responsabilità sociale

- Informazione e formazione sul metodo di costruzione Bilancio di Responsabilità Sociale (BRS).
- Individuazione degli interlocutori esterni per tipo di rito, raccolta dati e riclassificazione per interlocutore.
- Costruzione partecipata del BRS: politiche, obiettivi, azioni, unità organizzative responsabili.
- Stesura del documento di bilancio sociale preventivo 2011.
- Raccolta dati e stesura bilancio consuntivo 2011 e piano di miglioramento per il 2012.
- Diffusione dei risultati all'esterno.

Linea 6 – Comunicazione sul progetto

- Definizione della strategia di comunicazione sul progetto.
- Realizzazione e utilizzo del sito web di progetto.
- Servizio di ufficio stampa di progetto.
- Organizzazione di tre convegni: iniziale di lancio, intermedio ad un anno, finale di presentazione dei risultati.
- Pubblicazione e diffusione dei risultati del progetto.

Monitoraggio e valutazione dei risultati

Modello CAF (Common Assessment Framework – U.E.)

- Primo ciclo di autovalutazione all'inizio del progetto.
- Rapporto su tutti gli Uffici Giudiziari coinvolti.
- Seminario di presentazione dei risultati dell'autovalutazione iniziale.
- Secondo ciclo di autovalutazione verso la fine del progetto.
- Accompagnamento all'elaborazione di un piano di miglioramento.
- Seminario di presentazione dei risultati e dei miglioramenti ottenuti.

Metodo

- Il metodo di intervento punta al coinvolgimento attivo nell'analisi e nella progettazione dei cambiamenti organizzativi di tutti gli attori protagonisti della Giustizia - magistrati, cancellieri e interlocutori esterni - condizione essenziale perché ne condividano l'impostazione e li mettano in atto.
- L'assunto di base è che il processo di miglioramento organizzativo può realizzarsi a partire dalla conoscenza del contesto specifico e attraverso l'apprendimento organizzativo da parte degli attori coinvolti, con il supporto metodologico di esperti esterni.

Tempi e verifiche

- Il progetto ha durata biennale, a decorrere dai primi di gennaio 2010, e individua una prima scadenza nella costruzione del progetto operativo entro i primi di marzo 2010, da definire insieme con il Tribunale di Brescia in relazione alle priorità locali.
- I prodotti e i risultati del progetto saranno oggetto di monitoraggio e valutazione da parte della Regione Lombardia per tutti gli Uffici Giudiziari coinvolti, in relazione agli impegni previsti dal contratto.

Gestione

- Il progetto sarà realizzato da un raggruppamento temporaneo di imprese costituito da:
 - Politecnico di Milano (capofila)
 - Fondazione Alma Mater di Bologna,
 - CERTeT Università Bocconi di Milano
 - Fondazione IRSO di Milano
 - Emme & Erre S.r.l. di Bolzano
 - Ernst & Young Financial Business Advisor S.p.A.

Tribunale di Brescia

La responsabilità dell'intervento presso il Tribunale di Brescia fa capo alla Fondazione Alma Mater di Bologna.

La squadra:

- Prof. Stefano Zan, Presidente del Comitato Scientifico del progetto regionale,
- Prof. Mauro Salvato, Capo progetto di Brescia ed esperto di analisi organizzativa,
- Prof. Paolo Tomasin, Esperto di bilancio sociale e carta dei servizi,
- Dr. Davide Carnevali, Esperto di analisi *benchmark* internazionale,
- Dr. Simone Rossi, Esperto di tecnologie, sito web e certificazione,
- Dr.ssa Filomena Petrillo, Esperta analisi di processi organizzativi.
- Dr. Andrea Chiavetta, consulente junior.