



Giustizia e Comunicazione

Giustizia e comunicazione.5) C. Castelli, La comunicazione istituzionale: un nuovo paradigma per gli uffici giudiziari

di Claudio Castelli

16 giugno 2021

Giustizia e comunicazione.5)

*Proseguendo nel tracciato ideale avviato con l'editoriale dedicato al tema **Giustizia e comunicazione**, dopo i contributi di Gianni Canzio, Giovanni Melillo e le interviste dei professionisti della comunicazione Rosaria Capacchione e Giovanni Bianconi, si propone adesso il seguente lavoro redatto da Claudio Castelli, Presidente della Corte d'Appello di Brescia. L'Autore, muovendo da un'attenta disamina dello stato dell'arte e della normativa del Consiglio Superiore della Magistratura in tema di comunicazione ed informazione dell'utenza da parte degli Uffici Giudiziari, passa in rassegna i modelli telematici già esistenti (siti web, bilancio di responsabilità sociale, guide ai servizi) individuandone possibili modalità di implementazione ed arricchimento, al contempo valorizzando i servizi frontali quali l'URP in grado, se compiutamente strutturati, di ottimizzare l'attività stessa degli uffici giudiziari ovvero, in prospettiva futura, piattaforme, quali le WebTV, funzionali a migliorare la capacità comunicativa.*

La comunicazione istituzionale: un nuovo paradigma per gli uffici giudiziari

di Claudio Castelli

Sommario: 1. Un forte ritardo e le prospettive da darsi in tema di informazione e comunicazione – 2. I siti web – 3. Il Bilancio di responsabilità sociale – 4. Carte e guide ai servizi – 5. Uffici relazioni con il pubblico – 6. Le prospettive futuribili.

1. Un forte ritardo e le prospettive da darsi in tema di informazione e comunicazione

Gli Uffici Giudiziari vivono oggi un ritardo drammatico nell'uso istituzionale e di servizio della comunicazione, intesa non come semplice erogazione di notizia a senso unico, ma come strumento attraverso al quale si forniscono ai cittadini, agli operatori e a tutti gli stakeholders informazioni di accesso e uso dei servizi, di dati, orientamenti, ragioni delle decisioni, prospettive sui tempi e sulla predittività. Deve trattarsi di un canale a doppio senso che raccolga le domande sul funzionamento, sulle modalità di risposta e che funga anche da costante rilevamento di *citizen satisfaction*. In questa direzione occorre approcciare i temi di rilevanza degli uffici in un'ottica multi-disciplinare e fornire le attività di servizio sempre più a misura di cittadino/impresa, utilizzando la comunicazione in senso olistico integrato e guardando ai suoi strumenti (anche più innovativi) come fattore di incremento del valore aggiunto nella gestione della relazione con i diversi attori interni ed esterni che, diventano i reali pubblici di riferimento per una nuova di miglioramento non solo dei servizi ma della percezione del sistema giustizia.[\[1\]](#)

Non ci si è resi conti per lungo tempo che la corretta informazione e comunicazione dei servizi che vengono dati dalla giustizia e dell'attività giudiziaria era un passaggio fondamentale e dovuto non solo in ossequio a principi di democrazia e trasparenza, ma utilissimo e funzionale per il rapporto con l'utenza e capace di semplificare e rendere più agevole il lavoro delle cancellerie e segreterie. Questa sottovalutazione è stata dovuta da un lato alla tradizionale separatezza dal mondo esterno che ha per lungo tempo caratterizzato gli uffici giudiziari e dall'altro al fatto che non si è colto come le trasformazioni in direzione della trasparenza, dell'attenzione all'utenza, della semplificazione che, anche a livello normativo, hanno investito a partire dagli anni 90 la Pubblica Amministrazione italiana, per certi aspetti potevano e dovevano estendersi alla giustizia. Infine una notevole difficoltà è derivata dalla lontananza delle professioni giuridiche da logiche di comunicazione e dall'assenza di professionalità specifiche al riguardo.

Vi sono state due fondamentali delibere del Consiglio Superiore della Magistratura, una del 26 luglio 2010 "Uffici Relazioni con il Pubblico e modalità di comunicazione degli Uffici giudiziari e del Consiglio Superiore della Magistratura ed una dell'11 luglio 2018 su "Linee guida per l'organizzazione degli uffici giudiziari ai fini di una corretta comunicazione istituzionale"

La prima riguarda le modalità di comunicazione del C.S.M. e la valorizzazione e promozione degli Uffici Relazioni per il Pubblico allora presenti in pochissimi uffici^[2].

La seconda invece punta sul rapporto tra magistrati e mass media, suggerendo (si tratta di Linee Guida) modalità, procedure e contenuti della comunicazione che va data ai mass media e all'esterno, prevedendo la possibilità di creare la figura del responsabile per la comunicazione

L'ambito in cui si muove la delibera è ben enucleato dall'incipit della stessa "La trasparenza e la comprensibilità dell'azione giudiziaria sono valori che discendono dal carattere democratico dell'ordinamento e sono correlati ai principi d'indipendenza e autonomia della magistratura, nonché a una moderna concezione della responsabilità dei magistrati."

Ma, senza sottovalutare l'importanza che ha la corretta informazione e comunicazione del singolo provvedimento giudiziario ai fini di garantire comprensibilità delle decisioni, efficacia, tempestività, eguaglianza di trattamento, esclusione di canali informativi preferenziali, il primo punto da trattare, su cui si incentreranno le considerazioni che seguono, riguarda la vera e propria comunicazione istituzionale del servizio giustizia dato dai vari Uffici.

Proprio la pandemia ci ha evidenziato come la comunicazione risulti fondamentale sia per evitare accessi inutili nei Palazzi di Giustizia, sia per informare sulle diverse modalità e cautele adottate in ogni Ufficio e probabilmente ci porterà a ristrutturare e valorizzare le diverse forme di comunicazione on line che già oggi esistono.

Se sinora, come si legge anche nella delibera CSM, gli URP, i siti web, i bilanci sociali sono state ritenute buone prassi da valorizzare e diffondere, il passo ulteriore è di ritenerli parti integranti e centrali dell'attività di un Ufficio Giudiziario.

2. I siti web

I primi siti web degli uffici giudiziari sono stati creati dalle società private cui, grazie a convenzioni con gli uffici giudiziari, in particolare Tribunali, era demandata l'esecuzione immobiliare e la vendita degli immobili. I siti erano fondamentali ai fini della pubblicità legale e, man mano, si erano specializzati e presentavano non solo l'attività di vendita, ma l'assetto dell'intero ufficio giudiziario.

La situazione abbastanza assurda che si è venuta a creare è stata che il Ministero della Giustizia da un lato ha voluto che venissero creati siti web degli uffici predisponendo una maschera e criteri comuni^[3], ma dall'altro non ha sinora finanziato e aiutato in alcun modo questi siti che come tali restano gestiti dalle poche e diverse società che si occupano delle vendite immobiliari.

[4]

La creazione e gestione di questi siti da parte di poche società ed i parametri comuni elaborati dal Ministero hanno fatto sì che questi siti si presentassero e fossero in larga parte dei casi molto simili, anche se l'esperienza dice che vi è stata molta disponibilità ad implementarli con nuove sezioni e con nuovi servizi on line per l'utenza. Ma fondamentale è il ruolo dell'Ufficio giudiziario, l'esistenza o meno di una redazione interna, le idee e gli scopi che i dirigenti e la redazione hanno pensato per il sito.

Un forte incentivo a migliorare la comunicazione è venuto dal Progetto interregionale transnazionale "Diffusione di Best Practices negli uffici giudiziari italiani che alla Linea 6 prevedeva "Comunicazione e realizzazione sito web. Il totale dei progetti realizzati in questa linea è congruo: ben 225.

Un monitoraggio svolto da Risorse per la Giustizia (una struttura nata nell'ambito del progetto "Diffusione delle Best Practices negli uffici giudiziari italiani" e del progetto "Il miglioramento delle Performance per la Giustizia")[5] ha verificato che all'epoca 176 Uffici avevano un sito web o, in alternativa, delle pagine di riferimento. Tale analisi aveva riscontrato che nel dettaglio:

- l'85 % dei siti forniva almeno informazioni minime sul servizio erogato all'utenza professionale e non[6];
- il 75 % aveva modulistica on line che poteva essere scaricata per la richiesta di erogazione delle prestazioni degli uffici[7].
- poco meno del 40 % dei siti forniva l'opportunità di accedere a servizi on line o nelle proprie pagine senza necessità di autenticazione, o in un'area riservata, o ancora con un link di accesso al portale dei servizi del Ministero della Giustizia[8].

Solo in 3 Tribunali era possibile verificare on line lo stato del fascicolo o le informazioni conservate nei registri delle cancellerie.

Questa disamina di grandissimo interesse, ma purtroppo datata, evidenzia ancora di più che a differenza del passato, quanto il sito web poteva essere ritenuto un'appendice dell'ufficio giudiziario, oggi è il primo e principale biglietto da visita di un Ufficio.

Se elemento di base è la strutturazione dell'Ufficio, le persone che lo compongono, i giorni di udienza, gli orari di apertura di cancellerie e segreterie, molte altre sezioni ed informazioni possono essere aggiunte, come si ricava da una analisi dei siti realizzati:

Tipologie di servizi che possono essere dati e le FAQ di prima informazione.

Ogni ufficio rende una serie di servizi all'utenza qualificata (avvocati e non solo) e alla cittadinanza

Modulistica.

Disponibilità di moduli scaricabili dal sito per richiesta di erogazione di servizi dall'ufficio giudiziario.

News

Notizie sull'ufficio.

Iniziative.

Convegni.

Servizi on line.

Possibilità di accedere a documenti e certificazioni on line con richieste via mail o su format telematici, con pagamenti telematici e rilascio sempre in via telematica.

Richieste di appuntamenti e accesso agli uffici.

Iscrizione a corsi della formazione decentrata.

Prenotazioni per udienze demandate a istanza di parte (es.sfratti).

Informazioni su esami e concorsi e bandi.

Modalità, tempi e calendario dell'esame avvocato.

Eventuali altri concorsi per le diverse posizioni di personale giudiziario.

Bandi per abitazioni, borse di studio o altro destinati al personale o a loro familiari.

Informazioni per il personale.

Ordini di servizio.

Bandi e concorsi.

Codice disciplinare

Informazioni sulle udienze.

Statino delle udienze con relativi orari.

Scansione della chiamata delle cause.

Eventuali rinvii improvvisi che non possono essere altrimenti comunicati.

Bandi di gare e contratti.

Beni immobili e gestione del patrimonio.

Gare d'appalto e contratti.

L'andamento dell'ufficio.

Performance e dati relativi all'ufficio giudiziario con sopravvenienze, definizioni, pendenze e tempi.

Bilancio sociale.

Programma annuale delle attività.

Standard di qualità e piano delle performance.

La dotazione organica di personale e magistrati e relative scoperture.

Tasso di assenza.

Controlli e rilievi sull'amministrazione.

Gli obiettivi dei programmi di gestione.

Esame testi e collaboratori di giustizia e rilevazione statistica dei reati di criminalità organizzata.

Bilanci.

Bilancio.

Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici.

Banche dati giurisprudenziali e orientamenti.

Singoli provvedimenti.

Giurisprudenza locale formatasi su una o più materie.

Ultime sentenze rilevanti della Cassazione.

Analisi ragionata di uno o più settori.

Relazioni e attività della formazione decentrata.

Relazioni, convegni e iniziative dell'Ufficio.

Tipico è l'inserimento della relazione di inaugurazione dell'anno giudiziario oppure programmi e contenuti di convegni locali.

Progetti di innovazione e convenzioni.

Le convenzioni ed i protocolli stipulati con Ordini, Camere di Commercio, Università, altri uffici.

Le eventuali convenzioni commerciali.

I progetti di innovazione, le partnership.

Buone prassi

Trasparenza.

Le CTU conferite con periti nominati ed il loro valore.

Consulenti e collaboratori.

Le retribuzioni di chi opera nella giustizia.

Liquidazione dei compensi ai custodi giudiziari di beni immobili pignorati.

Elenco dei debiti da pagare.

Come si vede si tratta di moltissime tematiche, che a volte possono apparire eccentriche, ma che dimostrano le enormi potenzialità e la fortissima espansione che possono avere i siti web dando sia un'informazione precisa e dettagliata delle attività poste in essere, sia una strumentazione che l'utenza, qualificata e non, può utilmente utilizzare. La scelta verrà fatta sulla base delle finalità, della vivacità e delle risorse a disposizione dai singoli uffici. Mi permetto di formulare in questa sede solo tre avvertenze. La prospettiva di un fortissimo incremento dei servizi on line è ormai ineluttabile e da valorizzare in quanto nel contempo si possono evitare accessi superflui e rendere più agevole e efficace il lavoro di cancellerie e segreterie. E' uno degli insegnamenti che dobbiamo trarre dalla pandemia e dalle misure di cautela adottate che può trasformare una necessità in un'opportunità per il futuro. Inoltre il web è sinonimo di trasparenza e tale qualità che nasce da esigenze di elementare informazione, realizza appieno il rapporto tra ufficio giudiziario e comunità, ma risponde anche a raccomandazioni in tema di anticorruzione. Infine il sito è strumento fondamentale di comunicazione e di rendicontazione. Temo che siamo ancora lontani da questi risultati se il costituzionalista Michele Ainis in un articolo del 22 luglio 2016 lamentava che i cittadini devono sapere "Quanto sia complicato, per esempio, raggiungere i

tribunali, orientarsi al loro interno, prelevarne documenti. Come tradurli nella lingua che parliamo tutti i giorni. Il costo d'ogni causa. La percentuale di successo dei diversi avvocati che operano nello stesso territorio. Quando verrà fissata l'udienza per una procedura di divorzio o per il recupero d'un credito. Quale sia la probabilità di soccombere in una controversia civile, rispetto alle statistiche di quel particolare ufficio giudiziario. I tempi dei processi del lavoro, delle liti condominiali, delle cause di sfratto. Sono queste le informazioni essenziali, è questo che interessa al cittadino prima di bussare al portone della legge. Se non so come funziona il tribunale della mia città, non potrò avvalermene per tutelare i miei diritti. Oppure dovrò farlo al buio, tirando in aria i dadi.”^[9] E che da un’analisi dei siti web di diversi Tribunali da lui compiuta si evidenziava una mancanza di dati o di dati aggiornati che potessero soddisfare queste esigenze. Probabilmente avremo fatto qualche passo avanti da allora, ma molto è ancora da fare.

3. Il Bilancio di responsabilità sociale

Un altro dei risultati del Progetto interregionale transnazionale “Diffusione di Best Practices negli uffici giudiziari italiani” è stata la adozione in molti Uffici giudiziari dei Bilanci di Responsabilità Sociale, strumento che ha le sue origini in ambito privatistico, ma che si è esteso alle Pubbliche Amministrazioni e alla giustizia attraverso questo Progetto che lo prevedeva nella Linea di azione 5.

Secondo l’efficace presentazione del bilancio sociale nel sistema giustizia operata dal Dipartimento della Funzione Pubblica – Pubblica Amministrazione di qualità:

“Gli obiettivi del Bilancio di Responsabilità Sociale (BRS) sono di acquisire un metodo per descrivere e valutare i risultati dell’organizzazione; spiegare alla comunità esterna le premesse del proprio operato, gli obiettivi da conseguire, le strategie adottate ed i risultati ottenuti, ponendosi in una posizione di ascolto di suggerimenti ed istanze provenienti dalla collettività; ribadire all’interno i valori e gli obiettivi dell’organizzazione e gli impegni per conseguirli.”

“Si tratta di un prodotto documentale, che ha la funzione di sottolineare il ruolo della singola amministrazione nella società e che dà spazio al bisogno crescente di partecipazione dei cittadini alla vita delle istituzioni. La stesura di un “bilancio sociale” consente un processo di coinvolgimento ed apprendimento che può essere gestito con continuità dagli Uffici Giudiziari e che presenta due elementi: il primo è l’individuazione dei soggetti che intrattengono le relazioni con l’Ufficio con la comprensione delle loro legittime aspettative; il secondo fa riferimento alla definizione di un proficuo e reciproco rapporto di comunicazione, capace di rappresentare lo

svolgimento della funzione sociale dell'ufficio stesso.”

“Presupposti necessari per l'adozione del bilancio sociale:

- una chiara formulazione dei valori e delle finalità che presiedono l'azione e all'identificazione dei programmi, piani e progetti in cui si articola;
- l'attribuzione delle responsabilità politiche e dirigenziali;
- l'esistenza di un sistema informativo in grado di supportare efficacemente l'attività di rendicontazione;
- il coinvolgimento interno degli organi di governo e della struttura amministrativa, nonché della comunità nella valutazione degli esiti e nell'individuazione degli obiettivi di miglioramento;
- l'allineamento e l'integrazione degli strumenti di programmazione, controllo, valutazione e rendicontazione adottati dall'amministrazione.[\[10\]](#)”

Seguendo questo stimolo i Bilanci sociali sono stati ampiamente realizzati in uffici di varie parti di Italia (al 28 giugno 2013 erano già 40 uffici che li avevano realizzati) individuando gli stakeholder cui riferirsi, illustrando il funzionamento del proprio Ufficio Giudiziario alla collettività, rendicontando sulle attività svolte, sulle risorse esistenti e sul loro impiego e sull'impatto sulle comunità di riferimento. Due elementi fondamentali venivano ad essere rivoluzionari per le logiche tradizionali degli uffici giudiziari: la rottura della separatezza con la necessità di interloquire con la comunità locale e l'essere costretti a rendere conto, conducendo in primis un'autoanalisi ed in secondo luogo un'esposizione dei risultati positivi o negativi raggiunti con la spiegazione delle loro cause.

Alcuni Bilanci sociali venivano utilizzati per una apertura ancora più ampia nei confronti di stakeholder quali le imprese, svolgendo una vera e propria customer satisfaction e, in altri casi, venivano effettuate ricerche di qualità sul tipo di risposta di giustizia e sull'esito dei procedimenti con focus su singole materie.[\[11\]](#)

In realtà si tratta di uno strumento oggi non più così diffuso e coltivato tra gli uffici giudiziari: il rischio è di ripetersi ogni anno e di far divenire il Bilancio di Responsabilità Sociale una medaglietta da appuntarsi, piuttosto che il risultato di un lavoro faticoso e complesso, specie se si devono coinvolgere realtà esterne. Non è un caso se diversi uffici non l'hanno più pubblicato negli ultimi anni. Comunque il risultato di apertura e attenzione verso gli stakeholders e di una cultura dell'accountability (oggi realizzata, sia pure sotto un profilo più interno, attraverso il Programma di gestione) è stato in fin dei conti raggiunto. Quanto è stato abbandonato, anche se

non da tutti, è quel prezioso canale di comunicazione e di rendicontazione nei confronti della collettività che il Bilancio Sociale apriva.

4. Carte e guide ai servizi

Un'altra scoperta operata dagli Uffici Giudiziari che ha comportato una forte apertura verso la collettività è stata la realizzazione di Carte dei servizi.

Le Carte dei servizi delle pubbliche amministrazioni riguardavano, secondo la versione originaria di cui all'art 32 D.Leg. 14 marzo 2013 n. 33 gli standard di qualità, i costi contabilizzati ed i tempi medi di erogazione dei servizi (tale ultima previsione veniva abrogata con il D. Leg. 25 maggio 2016 n.97).

Si trattava di un obbligo di pubblicazione per le pubbliche amministrazioni che in questo modo si prendevano un impegno con il cittadino su standard di qualità e tempi di erogazione dei servizi. E' pacifico che ciò non potesse riguardare gli uffici giudiziari per la specificità della loro attività, ma ciò comporta anche che le varie Carte dei servizi elaborate dagli Uffici giudiziari, al di là della denominazione, sono in realtà delle semplici Guide ai servizi in cui vengono spiegati i vari servizi erogati ai cittadini con particolare attenzione a settori cruciali come la volontaria giurisdizione, la tutela delle persone, i servizi amministrativi. Documenti di grande interesse e utilità, ma che non possono né pretendono di dare standard di qualità e tempi previsti. Nel 2020 risultano elaborate le Guide ai servizi della Corte di Appello di Salerno, del Tribunale di Avellino, del Tribunale di Latina, della Procura della Repubblica di Campobasso e della Procura della Repubblica di Milano. Documenti frutto di autoanalisi, riflessione e approfondimento estremamente apprezzabili e da imitare.

5. Uffici relazioni con il pubblico

Gli URP, come abbiamo visto, vengono raccomandati dal C.S.M. nel 2010, ma gli stessi vengono previsti nell'art. 8 della legge 150 del 2000 sulla "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" che "rappresenta, ad oggi, il caposaldo normativo della comunicazione pubblica. Si tratta infatti della prima, e per ora unica, legge quadro sulla comunicazione pubblica. Con essa la comunicazione pubblica si istituzionalizza, ottiene dunque un riconoscimento esplicito e una legittimità dall'apparato normativo italiano, mentre al contempo viene distinta dalle altre attività amministrative. Vengono definiti gli strumenti e i soggetti della comunicazione pubblica, inoltre la legge presenta la Comunicazione, o meglio l'Informazione, come una risorsa indispensabile e uno degli elementi principali dell'attività di una Pubblica Amministrazione" (Forum PA).[\[12\]](#)

“L’URP [...] si occupa delle attività di **comunicazione** rivolte ai cittadini (singoli e associati), alle imprese e gli altri enti. È compito di questo ufficio garantire i diritti di informazione, di accesso e di partecipazione, ma anche agevolare l’utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini e verificare la qualità dei servizi, compreso il gradimento da parte degli utenti. Infine, questa figura deve garantire la reciproca informazione e il coordinamento tra sé e gli altri uffici dell’ente, ma anche con gli Urp di altre amministrazioni. L’Urp quindi si rivela essere particolarmente importante in quanto esso svolge sia funzioni di comunicazione esterna, sia di comunicazione interna.” (Forum PA)[\[13\]](#)

Il motivo per gli URP, salvo rarissimi esempi (in particolare l’URP telematico realizzato presso il Tribunale di Genova), per lungo tempo non hanno avuto fortuna è facilmente spiegato con la sempre più ampia penuria di personale giudiziario che ha disincentivato la loro costituzione e ha anzi portato all’abbandono da parte di uffici che l’avevano costituito e che poi sono stati costretti a recuperare le persone ivi addette per cancellerie e segreterie in grave sofferenza. Tra l’altro la creazione di URP di un intero Palazzo di Giustizia si scontrava da un lato con la difficoltà di mettere d’accordo i diversi Uffici, ciascuno totalmente autonomo, che convivono nello stesso edificio e dall’altro con la formazione multidisciplinare e multi ufficio di cui gli addetti agli URP dovevano essere forniti per poter rispondere in modo adeguato ed efficace a domande relative a settori e procedure del tutto differenti.

L’esempio forse più interessante di URP realizzatosi è quello del Palazzo di Giustizia di Milano aperto nel settembre 2014 sulla base di una Convenzione tra tutti gli uffici giudiziari di Milano coinvolgendo l’Ordine degli avvocati nell’ambito del programma Best Practices – Innovagiustizia con il supporto del Politecnico di Milano.

La forza del progetto è stata la scelta di non limitarsi ad un’attività di mera informazione logistica e generale, ma di farlo diventare un vero e proprio front office del Palazzo con 12 sportelli, integrato in una serie più ampia di servizi informativi.

L’esigenza cui l’URP voleva rispondere era nel contempo quella di creare una vera e propria politica di accoglienza per i cittadini e di razionalizzare ed ottimizzare l’attività degli uffici giudiziari.

La prospettiva è quella di “fermare” all’U.R.P. larga parte dell’utenza che ogni giorno frequentava il Palazzo di Giustizia, soddisfacendo le loro esigenze e facendo sì che tale utenza non acceda alle cancellerie e segreterie, con enormi benefici sia per i cittadini che per il lavoro delle cancellerie e segreterie. Ciò nell’ambito di un approccio multilivello in cui lo spazio fisico dell’URP era solo un

elemento di una strategia più complessa che si articolava in un sito web dell'URP, in una intranet che contiene tutte le notizie e informazioni sulle attività svolte (fonte centrale di informazioni per gli operatori dell'URP), ed infine in punti informativi di settore e di ufficio (in alcuni casi come già oggi operanti comuni a più uffici). In tal modo è stato possibile recuperare il personale da impiegare nell'U.R.P. che in tal modo non viene ad essere un'attività in più, ma un significativo sgravio di altri uffici che consente l'investimento di personale qualificato in tale attività.

I servizi base erogati dall'URP riguardano le informazioni logistiche (localizzazione di uffici, aule, orari etc.), le informazioni generiche (udienza, aule locali, disponibilità per appuntamenti, costi etc.), la guida ai servizi (accesso ai servizi, competenze dei diversi uffici, indicazioni procedurali), distribuzione e ricezione di modulistica, certificazione, supporto alla comprensione del servizio o del procedimento.

Un esempio che ora, con la penuria di personale in parte superata, si potrebbe pensare di estendere. Il primo passaggio deve sicuramente essere un bilancio di questa esperienza, in modo da poterla migliorare e da poter trarre preziosi insegnamenti dalla stessa anche alla luce dell'impatto che ha avuto la pandemia. Lo sviluppo dei servizi web ci porta a dover riconsiderare e ricalibrare queste esperienze anche al fine di arrivare a sperimentazioni simili e sperabilmente più avanzate anche in altri Palazzi di giustizia.

La comunicazione e la politica di accoglienza nei Palazzi di Giustizia sono difatti aspetti cruciali con cui dobbiamo confrontarci.

6. Le prospettive futuribili

Al di là dello sviluppo di tutti gli strumenti di comunicazione che abbiamo analizzato, un'altra prospettiva di grande interesse, ma anche con indubbie criticità, ci viene data dalla possibilità di utilizzo di Web TV. Abbiamo un solo esempio dato dal Tribunale di Firenze il cui intento dichiarato è quello di migliorare la propria capacità comunicativa e di portare a conoscenza dei cittadini la propria organizzazione, le azioni poste in essere, le partnership messe in atto con altre istituzioni. Ciò consente anche di valorizzare il lavoro dei dipendenti e degli operatori, mettendo in luce le loro professionalità e avvicinando l'Ufficio al cittadino. Non vanno però sottovalutati gli elementi problematici: il costo e la necessità di forti partnership istituzionali per garantire partenza e continuità, oltre che la necessità di una redazione vasta e dedicata per assicurare una comunicazione adeguata e efficace. Il rischio, altrimenti, sarebbe quello di essere totalmente dipendenti da professionisti esterni, comunque fondamentali in un'opera complessa

e con moltissimi risvolti tecnici come questa.

Si tratta comunque di una sperimentazione di grande interesse che sarebbe importante approfondire per verificare risultati e potenziali prospettive.

Un primo elemento che comunque va inevitabilmente tratto è l'assoluta necessità che gli uffici giudiziari possano avvalersi di professionalità del mondo della comunicazione in modo da poter sviluppare una vera e propria politica di comunicazione istituzionale che oggi nel migliore dei casi è inevitabilmente artigianale, quando non del tutto improvvisata.

L'organizzazione della giustizia deve difatti sviluppare specifiche e strutturali competenze di gestione dei flussi informativi e di comunicazione interna ed esterna funzionali da una parte al sistema di gestione dei servizi e degli affari della giustizia e dall'altra alla comunicazione istituzionale, alla trasparenza ed alla rendicontazione sociale degli uffici. L'informazione istituzionale, la trasparenza, la comunicazione da episodica, idiosincratica, individuale e di emergenza dovrà diventare leva di servizio e di costruzione della reputazione degli uffici giudiziari nei confronti delle comunità di riferimento.[\[14\]](#)

[\[1\]](#) Ripreso e rielaborato da Giustizia 2030. Un libro bianco per la giustizia ed il suo futuro pagg.40 www.giustizia2030.it

[\[2\]](#) Dalla stessa delibera risulta che gli unici uffici in cui risultava presente un URP erano il Tribunale di Genova, il Tribunale di Siracusa, la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Ivrea e la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Bolzano.

[\[3\]](#) Circolare 10689 del 19 aprile 2010 della DGSIA del Ministero della Giustizia "Diffusione linee guida siti web – Best Practices".

[\[4\]](#) In questa affermazione non vi è alcun intento polemico nei confronti di queste società che vanno ringraziate per quello che hanno fatto.

[\[5\]](#) Le caratteristiche e i contenuti dei siti web degli Uffici giudiziari – maggio 2015 svolto all'interno delle attività di monitoraggio del progetto Miglioramento Performance Giustizia promosso e realizzato dal Dipartimento della Funzione Pubblica nell'ambito del PON Governance 2007 – 2013.

[\[6\]](#) Le caratteristiche e i contenuti dei siti web negli Uffici giudiziari pagg.13- 14-15.

[\[7\]](#) Le caratteristiche e i contenuti dei siti web negli Uffici giudiziari pagg.15-16.

[8] Le caratteristiche e i contenuti dei siti web negli Uffici giudiziari pagg.16- 174-15.

[9] Michele Ainis La diseguaglianza della giustizia in La Repubblica del 22 luglio 2016

[10] <http://qualitapa.gov.it/sitoarcheologico/risorse/focus/focus-detail/article/il-bilancio-sociale-nel-sistema-giustizia/index.html>

[11] Di particolare interesse sono i Bilanci Sociali dei Tribunale di Milano, in collaborazione con diverse Università di Milano tra il 2011 ed il 2018.

[12] <https://www.forumpa.it/open-government/comunicazione-pubblica/legge-150-del-2000-cosa-prevede-la-prima-e-a-tuttoggi-unica-legge-quadro-sulla-comunicazione-pubblica/>

[13] <https://www.forumpa.it/open-government/comunicazione-pubblica/legge-150-del-2000-cosa-prevede-la-prima-e-a-tuttoggi-unica-legge-quadro-sulla-comunicazione-pubblica/>

[14] Giustizia 2030. Un libro bianco per la giustizia ed il suo futuro pagg.40 www.giustizia2030.it
