



CORTE DI APPELLO DI GENOVA

PRESIDENZA

N.° prot. 1441/23/97

Risposta a nota del

Genova, 12/7/97

Allegati n.°

OGGETTO: Istituzione dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico.

- A S.E.
 IL PROCURATORE GENERALE **Prot. n.° 1264** GENOVA
~~del 12/7/97~~
- ILL.MO SIG.
 PRESIDENTI DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI GENOVA
- ILL.MO SIG. PRESIDENTE DEL TRIBUNALE DI SORVEGLIANZA GENOVA
- ILL.MO SIG. PRESIDENTE DEL TRIBUNALE GENOVA
- ILL.MO SIG. PROCURATORE DELLA REPUBBLICA c/o il TRIBUNALE DI GENOVA
- D** ILL.MO SIG. CONSIGLIERE PRETORE DIRIGENTE LA PRETURA CIRCONDARIALE DI GENOVA
- ILL.MO SIG. PROCURATORE DELLA REPUBBLICA c/o la Pretura Circondariale di GENOVA
- AL SIG. GIUDICE DI PACE COORDINATORE GENOVA

Questa Corte in attuazione del disposto dell'art.12 del D.L. 3.2.93 n.29 e in ossequio alle direttive impartite dal Ministero di Grazia e Giustizia, con nota del 30.5.97, sta procedendo alla istituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. Attesa la delicatezza del servizio, l'attività, in una prima fase, sarà limitata alla trattazione di determinate materie quali:

- le tutele e le curatele; le successioni; le autorizzazioni a vendere; la dichiarazione di morte presunta e assenza; l'ammortamento titoli; le modifiche delle condizioni delle separazioni e divorzi; la cancellazione dei protesti; l'assunzione del personale a tempo determinato; la nomina dei Presidenti di Sezione elettorale; la formazione dell'Albo dei Giudici Popolari; l'esame dei Procuratori Legali; il nulla-osta seppellimento.

La direzione dell'ufficio che, per esigenze logistiche, è ubicato al piano terreno, verrà affidata ai funzionari che hanno già completato un periodo di tirocinio presso gli uffici giudiziari per approfondire la conoscenza dei servizi sopraelencati e delle connesse problematiche; gli stessi hanno integrato la loro preparazione partecipando, presso la

locale Scuola di Formazione ad un Seminario sull'istituzione e il funzionamento degli Urp organizzato dalla Scuola Superiore della Pubblica Amministrazione.

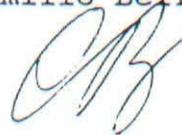
Peraltro, poiché appare necessario, anche alla luce delle indicazioni fornite dal Ministero con la circolare predetta, che i funzionari, che si alterneranno nella direzione del servizio, vengano affiancati almeno da due operatori amministrativi e da un addetto ai servizi ausiliari, al fine di ripartire equamente l'onere di questa nuova attività, prego le SS.LL. di individuare, per ciascun ufficio, mediante un interpello tra il personale interessato, un operatore amministrativo e un addetto ai servizi ausiliari da destinare all'ufficio Urp.

Detto personale, opportunamente addestrato, presterà la propria attività, secondo un criterio di rotazione che verrà successivamente determinato.

Le SS.LL. provvederanno altresì, in attuazione dell'art.4 della L.241/90, ad individuare formalmente, dandone comunicazione a questa Presidenza, i responsabili dei procedimenti amministrativi che, all'interno della struttura giudiziaria dovranno essere gli interlocutori privilegiati dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Ringrazio per la cortese collaborazione.

IL PRESIDENTE DELLA CORTE
(Dr. Camillo Belfiore)





CORTE DI APPELLO DI GENOVA

1

VERBALE DI CONTRATTAZIONE DECENTRATA A NORMA DELL'ART. 5, 5e) C.C.N.L.

La **delegazione pubblica** composta dal Rappresentante Delegato del Presidente della Corte Vicario dott. Gianfranco Bonetto, dal Dirigente Superiore dott. Mario Lazzarotto, dal Dirigente Responsabile dell' U.R.P. dr. Gaetano Sileo, e la **delegazione sindacale** composta dai signori Castellana Raimondo e Galletto Roberto (Cisl), Giovanni De Vincenzi (Uil), Nerio Farinelli e Maurizio Maffi (Rdb), Giovanni Parodi (Salg), Francesco Scidone (Cgil)

SOTTOSCRIVONO

la seguente intesa di massima:

per la fase di avvio dell'U.R.P. si prevede l'assegnazione al predetto Ufficio di quattro, eventualmente cinque unità da individuarsi come segue: un funzionario di livello nono con funzioni di responsabile dell'Ufficio, tre o quattro funzionari con funzioni di collaborazione da individuarsi nei livelli compresi dall'ottavo al quinto e, con riserva di provvedere ad altre designazioni in base alle emergenti necessità dell'Ufficio da individuarsi anche nei livelli inferiori. A tal fine, fermo restando che i funzionari dei livelli ottavo e nono andranno scelti tra quelli che già hanno partecipato ai corsi di formazione organizzati dal Ministero, si prevede che tutti i Funzionari delle carriere giudicanti e requirenti ricompresi tra i livelli quinto e settimo siano invitati a manifestare la propria disponibilità entro il 28 febbraio p.v., con dichiarazione da inoltrarsi in duplice copia al Dirigente dell'Ufficio di appartenenza e al Presidente della Corte di Appello.

La Commissione è riconvocata per la valutazione delle ulteriori prospettive connesse all'avvio dell'Ufficio giovedì 26 marzo alle ore 9.15.

Genova, 13/2/98

La Delegazione Sindacale

CIL/CIDAG De Trea
RDB/RDB Maurizio Maffi
CGIL Francesco Scidone

La Delegazione Pubblica

De Trea
Scidone



CORTE DI APPELLO DI GENOVA

VERBALE DI CONTRATTAZIONE DECENTRATA A NORMA DELL'ART. 5.5e) C.C.N.L.

La **delegazione pubblica** composta dal Rappresentante Delegato del Presidente della Corte Vicario dr. Gianfranco Bonetto, dal dr. Massimo Cusatti in qualità di osservatore, dal Dirigente Responsabile dell'U.R.P. dr. Gaetano Sileo e la **delegazione sindacale** composta dai signori Giovanni De Vincenzi (Uil), Nerio Farinelli e Maurizio Maffi (Rdb), Giovanni Parodi (Salg), Gargiulo Sergio (Cgil), Galletto Roberto (Cisl)

SOTTOSCRIVONO

la seguente intesa di massima:

i presenti manifestano la concorde volontà di avviare in tempi quanto più possibile ravvicinati l'attività dell'Ufficio Relazioni Pubbliche previa verifica della disponibilità e idoneità dei locali già a suo tempo indicati.

A tal fine, si delibera di invitare il Presidente della Corte a richiedere ai responsabili dei diversi Uffici interessati l'indicazione dei responsabili dei procedimenti al fine di disporre dei necessari interlocutori dell'istituendo Ufficio.

Le indicazioni dovranno essere fornite entro il 15 aprile p.v., termine, decorso il quale, si ritiene individuato ai fini che qui rilevano, il responsabile del procedimento nel Dirigente amministrativo dei singoli Uffici giudiziari inadempienti.

Quanto al personale destinato al predetto Ufficio, si conferma l'indicazione di massima di cinque unità di cui due da scegliersi, rispettivamente ai livelli 8° e 9°, uno a livello 7° e due a livello 5°.

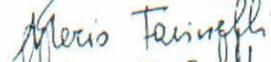
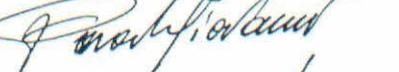
La scelta sarà effettuata tenendo conto dell'opportunità di acquisire esperienze differenziate e di garantire attitudini professionali specifiche, desumibili anche dall'esperienza maturata nell'uso delle apparecchiature informatiche, oltre che nell'anzianità di servizio.

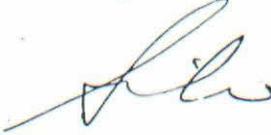
La scelta dovrà essere limitata, per quanto possibile, a non più di una unità per ciascun ufficio, tenuto conto dell'organico e della percentuale di copertura degli uffici interessati.

Genova, 26/3/98

La Delegazione Sindacale

La Delegazione Pubblica

Cisl 
 Rdb 
 " 
 Cgil 
 Salg 
 Uil 
 Uil 



 A. N. M.
 Massimo Cusatti

PRET. GE (4)



CORTE DI APPELLO DI GENOVA

PRESIDENZA

N.º prot. 1045/23/98

Risposta a nota del

Genova, 28/9/98

Allegati n.º

OGGETTO: Istituzione dell'Ufficio per le Relazioni col Pubblico presso la Corte di Appello di Genova.

- AL CONSIGLIO SUPERIORE DELLA MAGISTRATURA ROMA
- AL MINISTERO DI GRAZIA E GIUSTIZIA DIREZIONE GENERALE O.G. eAA.GG. UFFICIO VI ROMA
- AL MINISTERO DI GRAZIA E GIUSTIZIA U.R.S.I.A. ROMA
- AL SIG. PREFETTO DELLA PROVINCIA DI GENOVA
- AL SIG. SINDACO DI GENOVA
- AI SIGG. PRESIDENTI DI SEZIONE GENOVA
- AL SIG. PRESIDENTE DEL TRIBUNALE PER I MINORENNI GENOVA
- AL SIG. PRESIDENTE DEL TRIBUNALE DI SORVEGLIANZA GENOVA
- AI SIGG. PRESIDENTI DEI TRIBUNALI DEL DISTRETTO
- AI SIGG. CONSIGLIERI DIRIGENTI LE PRETURE DEL DISTRETTO

Per opportuna conoscenza comunico che è stato istituito presso questa Corte d'Appello l'Ufficio delle Relazioni col Pubblico, che comincerà a funzionare col 19/10/1998.

Per una completa specificazione dei compiti attribuiti a tale Ufficio trasmetto copia del decreto di istituzione.

IL PRESIDENTE DELLA CORTE
C. Belfiore

Handwritten notes:
13 agli atti
20/10/98



CORTE DI APPELLO DI GENOVA

IL PRESIDENTE DELLA CORTE ED IL PROCURATORE GENERALE DELLA REPUBBLICA

Vista la Legge 7/8/90 n. 241;

Visto l'art. 12 del decreto L.vo 3/2/93 n. 29;

Visto l'art. 3 D.L. 17/7/95 n. 223;

Visto il D.M. 20/11/95 n. 540;

Visto il decreto ministeriale 25/1/96 n. 215;

Viste le circolari ministeriali 20/2/97 n. 234, 10/3/97, 30/3/97, 30/5/97 n. 784;

Sentite le OO.SS.;

Ritenuto necessario in attuazione delle norme suddette, provvedere alla costituzione dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico nell'ambito della Corte di Appello

DECRETANO

E' istituito presso la Corte di Appello di Genova l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per l'espletamento dei seguenti compiti:

- garantire all'utenza il diritto di accesso ai documenti amministrativi;
- fornire una corretta informazione in merito agli atti e allo stato dei procedimenti, sulla modalità di erogazione dei servizi, sui diritti dell'utenza nei rapporti con l'amministrazione;
- svolgere attività di ricerca e analisi finalizzate alla formulazione di proposte atte a migliorare gli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza e, specificatamente, l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi, l'aggiornamento delle modalità con cui le amministrazioni si pongono nei confronti dei fruitori dei servizi, rilevando altresì i loro bisogni ed il livello di soddisfazione.

Tali attività sono svolte tenendo sempre presenti sia i limiti di applicabilità, nell'ambito degli Uffici Giudiziari, della normativa in questione, specificati dal regolamento attuativo della legge 241/90, sia quelli imposti dalla legge 375/96 sulla comunicazione e diffusione dei dati personali.

Atteso, peraltro, il carattere sperimentale dell'iniziativa, l'attività dell'U.R.P., quantomeno in una prima fase, è limitata alla trattazione delle seguenti materie:

tutele e curatele - successioni - autorizzazioni a vendere - gratuito patrocinio - dichiarazione di morte presunta e assenza - ammortamento dei titoli - modifiche delle condizioni di separazioni e divorzi - cancellazione dei protesti - assunzione del personale a tempo determinato - nomina dei presidenti delle sezioni elettorali - formazione dell'albo dei giudici popolari - esami di avvocato - nulla osta al seppellimento.

L'ufficio è ubicato nelle immediate vicinanze dell'ingresso del Palazzo di Giustizia, in diretto collegamento con il servizio informazioni già esistente e osserva un orario di apertura compreso tra le ore...9.... e le ore...13....., con possibilità di estendere in futuro il servizio anche nelle ore pomeridiane di alcuni giorni determinati della settimana.

In attesa della realizzazione del cablaggio strutturale del Palazzo di Giustizia, prevista per l'inizio del 1999, l'Ufficio è dotato di personal computers collegati in rete e sarà altresì collegato in Internet con il Ministero di Grazia e Giustizia ed in Intranet con gli altri istituendi U.R.P..

L'organico in questa prima fase è costituito da un dirigente amministrativo responsabile del servizio, da due direttori di cancelleria, da due funzionari di cancelleria, da un collaboratore di cancelleria e due operatori amministrativi.

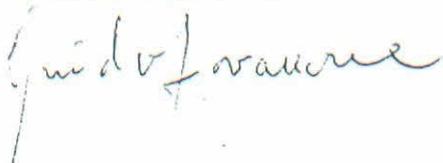
Alla copertura del predetto organico si provvederà con separato decreto in pari data.

L'U.R.P. sarà operativo a partire dal 19/10/1998.

Genova, 25/9/1998

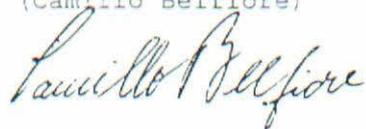
Il Procuratore Generale

(Guido Zavanone)



Il Presidente della Corte

(Camillo Belfiore)





43
3

CORTE DI APPELLO DI GENOVA

PRESIDENZA

N.° prot. 1845/23/98

Risposta a nota del

Genova, 28/9/98

Allegati n.°

OGGETTO: Costituzione dell'Ufficio per le Relazioni col Pubblico presso la Corte di Appello di Genova.

AL SIG. PRESIDENTE DEL TRIBUNALE DI GENOVA

AL SIG. PROCURATORE DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI GENOVA

→ AL SIG. CONSIGLIERE DIRIGENTE LA PRETURA DI GENOVA

AL SIG. DIRIGENTE SUPERIORE DELLA CORTE GENOVA

AL SIG. DIRIGENTE SUPERIORE DELLA PROCURA GENERALE DELLA REPUBBLICA GENOVA

Per opportuna conoscenza si trasmette copia del decreto in data 25/9/1998, di costituzione dell'Ufficio di cui in oggetto.

IL PRESIDENTE DELLA CORTE

C. Balfiore

PRETURA DI GENOVA
Prot. n. 1845/98
del 23-9-98

in allegato
Gi, 28/9/98



CORTE DI APPELLO DI GENOVA

IL PRESIDENTE DELLA CORTE ED IL PROCURATORE GENERALE DELLA REPUBBLICA

Visto l'art. 12 del D.L. 3/2/93 n. 29;
Visto l'art. 3 del D.L. 17/7/95 n. 223;
Visto il D.M. 20/11/95 n. 540 nonchè il proprio decreto in data odierna;
istitutivo dell'Ufficio per le relazioni con il pubblico presso la Corte di Appello;
Sentite le OO.SS.;
Viste le disponibilità manifestate dal personale degli Uffici Giudiziari di Genova a seguito degli interpelli;
Ritenuto necessario organizzare e disciplinare l'attività del predetto Ufficio;

NOMINANO

il dott. Gaetano SILEO, Dirigente la Cancelleria della Pretura Circondariale di Genova, responsabile del servizio con funzioni di coordinamento e di indirizzo per il personale addetto alla struttura sia dell'Ufficio di Genova che degli istituendi Uffici presso gli altri Tribunali del Distretto;

ASSEGNANO

al predetto ufficio i Direttori di Cancelleria dr.ssa Gerolama Bovone e dr.ssa Miriam Di Siena, i Funzionari di Cancelleria dr.ssa Cristina Lanfrit e dr.ssa Norma Giobbi, il Collaboratore di Cancelleria Basile Carmelinda, gli Operatori Amministrativi Biggi Rita e Bergese Carla con i seguenti compiti:

la dr.ssa Gerolama Bovone cui è attribuita la responsabilità e la direzione del servizio e la dr.ssa Cristina Lanfrit saranno addette a tempo pieno all'Urp e la loro attività, almeno nella prima fase, sarà limitata alla trattazione delle materie di cui al decreto di costituzione.

In tale ambito cureranno in particolare la corretta informazione agli utenti che vi abbiano diritto relativamente agli atti e allo stato dei procedimenti, alle modalità di accesso agli stessi ed alla erogazione dei servizi.

Svilupperanno la ricerca e l'analisi finalizzate alla formulazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con il pubblico.

Rileveranno i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza per proporre adeguamenti e correttivi, per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione dei linguaggi e delle procedure.

I suddetti Funzionari verranno coadiuvati dal Collaboratore di Cancelleria Basile Carmelinda e dagli Operatori Amministrativi Biggi Rita e Bergese Carla che presteranno la loro attività nel rispetto delle mansioni del profilo di appartenenza.

La dr.ssa Miriam Di Siena e la dr.ssa Norma Giobbi, addette per un giorno la settimana all'Urp, di concerto con il personale stabilmente addetto, assicureranno il collegamento con i responsabili dei procedimenti dei diversi settori degli uffici giudiziari, cureranno altresì lo sviluppo di progetti concordati con il dirigente dell'ufficio, volti a migliorare i servizi con il pubblico, a semplificare ed accelerare le procedure, ad incrementare le modalità di accesso alle informazioni:

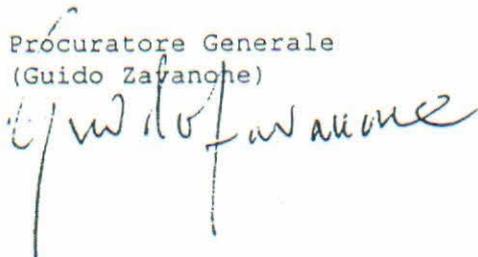
Collaboreranno alla realizzazione di un sito Web da inserire in rete Intranet idoneo a collegare l'Urp di Genova con gli istituendi analoghi Uffici presso le

altre Corti di Appello e con il Ministero di Grazia e Giustizia, cureranno il servizio statistico concernente la tipologia delle richieste ed il numero e tipo delle informazioni fornite.

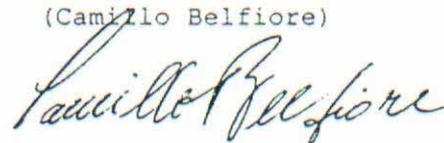
Tutte le attività sopra elencate dovranno essere realizzate tenendo conto dell'applicabilità delle normative suddette nell'ambito degli uffici giudiziari e nel rispetto delle disposizioni impartite con D.M. 20/11/95 n. 540. Il personale in servizio a tempo pieno all'Urp è esonerato dalle normali attività dell'Ufficio di appartenenza durante il periodo di applicazione.

Genova, 25/9/1998

Il Procuratore Generale
(Guido Zavanone)



Il Presidente della Corte
(Camillo Belfiore)



111)

(7)

UFFICIO RELAZIONI PER IL PUBBLICO

PALAZZO DI GIUSTIZIA DI GENOVA

PROGETTO Bovone Globbl

PREMESSA:..... pag. 1

FINALITÀ:pag.2

IPOTESI ORGNIZZATIVA:pag.4

ALLEGATI:

- 1) organizzazione comitato direttivo;
- 2) progetto automatizzazione banca dati;
- 3) progetto reti Interna ed esterna.

P R E M E S S A

Con questo documento si presentano le possibili modalità di attuazione dell'Ufficio Relazioni per Il Pubblico nel Palazzo di Giustizia di Genova, così come previsto dall'art.12 del D.L. n.29/1993 in relazione alla legge n.241/90.

FINALITA'

1- come da art.12 D.L. n.29/93

- a) Informazione all'utenza relativa agli atti ed allo stato dei procedimenti;
- b) ricerca ed analisi finalizzata alla formazione di proposte sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza.

2 - come da art.3 L.11/7/95 n.273

promozione di iniziative volte a:

- a- miglioramento dei servizi con il pubblico;
- b- semplificazione ed accelerazione delle procedure;
- c- Incremento delle modalità di accesso informale alle informazioni in possesso dell'amministrazione ed ai documenti amministrativi;

3 - come da direttiva 11/10/1994

dare attuazione a:

- a- principio di trasparenza;
- b - diritto di accesso;
- c - corretta informazione X

rilevare i bisogni ed il livello di soddisfazione dell'utenza,

proporre adeguamenti e correttivi per favorire:

- a - ammodernamento delle strutture;
- b - la semplificazione dei linguaggi;
- c - l'agglomeramento delle modalità con cui le amministrazioni si propongono all'utenza.

fornire informazioni all'utenza sulle modalità di erogazione dei servizi.

promuovere e realizzare iniziative di comunicazione di pubblica utilità per assicurare:

- a - la conoscenza di normative, strutture pubbliche e servizi erogati; X
- b - l'informazione sui diritti dell'utenza nei rapporti con le amministrazioni. X

Tali finalità dovranno essere realizzate tenendo conto dell'applicabilità della normativa suddetta nell'ambito dell'ufficio giudiziario che assume la triplice veste di organo della giurisdizione, organo amministrativo ed organo decentrato del Ministero ed anche del fatto che sono

esclusi ex art.5 comma 2 del D.M. 115/96 i documenti aventi natura giurisdizionale o comunque collegati all'attività giurisdizionale, salvi i diritti di cui all'art.76 att. c.p.c. (poteri delle parti sul fascicolo), art.744 c.p.c. (copie o estratti da pubblici registri) e art.116 c.p.p. (copie, estratti e certificati di singoli atti).

Quanto sopra nei limiti più generali riguardanti la comunicazione e diffusione di dati personali che, da parte di soggetti pubblici e privati è ammessa solo se prevista da norme di legge o regolamento (art.27 comma 3 legge n.375/96).

IPOTESI ORGANIZZATIVA

CONSIDERATO:

Attuale dotazione informatica negli uffici:

- Casellario in rete nazionale;
- una molteplicità di personal computers rivolgi ai processi di automazione di ufficio, come singole postazioni o in rete circoscritta

Tipologia di utenza:

- Partì
- Professionisti
- Cittadini
- Personale dipendente

che, con riferimento all'attività da svolgersi si realizzano nei settori di relazione esterna (*front office*) e relazione interna (*back office*).

Progetto automattizzazione banca dati - allegato

Progetto reti - allegato

Gruppi di lavoro

Dirigente: dott. Nino Sileo;

Comitato direttivo: Mina Bovone, Miriam Di Siena, , Cristina Lanfrì, Patrizia Ferrero e Norma Globbi, che opererà secondo il seguente piano di intervento:

- Mina Bovone - decentrata a tempo pieno per la gestione dell'ufficio nella sua continuità e incaricata dei rapporti con l'ufficio C.I.D. per la realizzazione dell'automatizzazione della banca dati e del sottoprogetto reti (Interna ed esterna), come da allegato.

- dott.ssa Miriam Di Siena: 1° livello di consultazione per la gestione dell'ufficio.

Il comitato direttivo opererà suddiviso in due sottogruppi :

- Miriam Di Siena e Norma Globbi: competenza esterna;

- Cristina Lanfrì e Patrizia Ferrero: competenza Interna nell'ambito del programma definito in sede collegiale.

Ciascun componente del sottogruppo avrà la disponibilità di 9 ore settimanali spendibili come da programma di intervento allegato di co-presenza, riunioni e sviluppo.

Il comitato direttivo si riunirà una volta al mese per formulare il programma, valutata l'attività del mese precedente.

Nel primo mese di attività, tali riunioni avranno però cadenza settimanale (piano di intervento allegato).

RISORSE OCCORRENTI:

Personale:

- n°2 operatori
- n°1 commesso

Attrezzature:

- n° 3 personal computers;
- n°1 fotocopiatrice;
- n°1 fax;

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Premesso che obiettivo finale è l'apertura anche pomeridiana (direttiva Pres. Cons. Ministri 11/10/1994) l'ufficio inizialmente rimarrà aperto per 3 ore giornaliere: dalle 9 alle 12 - rivedibile dopo 3 mesi di attività.

Competenza in relazione ai settori di attività.

Inizialmente nei limiti di quanto stabilito con verbale del...., e precisamente:

Competenza territoriale inizialmente limitata agli uffici giudiziari del Palazzo di Giustizia di Genova.