



Direzione Generale per le Politiche
Attive e Passive del Lavoro



Programma Operativo PON Governance e Azioni di Sistema (FSE) 2007-2013
Obiettivo 1 - Convergenza [IT051PO006]

PROGETTO

“IL MIGLIORAMENTO DELLE PERFORMANCE PER LA GIUSTIZIA (MPG)”

PON "*Governance e Azioni di Sistema 2007 - 2013*",

Obiettivo 1 - Convergenza [IT051PO006]

Asse E – Capacità istituzionale

OBIETTIVO SPECIFICO 5.3

“AUDIT CIVICO DEI TRIBUNALI CIVILI”

Attività svolta in collaborazione con



Griglia di osservazione diretta

Il presente strumento di rilevazione di seguito riportato fa parte del progetto di Audit Civico dei Tribunali Civili, e si pone l'obiettivo di sperimentare la metodologia dell'Audit Civico all'ambito della Giustizia.

Formazione dell'équipe alla valutazione civica

L'équipe che realizzerà l'Audit Civico sarà composta da volontari aderenti alle sedi territoriali di Cittadinanzattiva (Assemblee territoriali di Cittadinanzattiva). Ogni équipe sarà costituita da almeno due volontari, un professionista (avvocato del foro di pertinenza del Tribunale coinvolto) ed un cittadino, per ciascuno dei Tribunali civili coinvolti nella valutazione.

La raccolta dei dati sarà preceduta da una giornata di formazione dedicata ai volontari che procederanno alle attività di raccolta delle informazioni civiche.

La formazione sarà articolata secondo il seguente programma:

- presentazione delle attività progettuali e della collaborazione con il Dipartimento della Funzione Pubblica;
- descrizione dei principi della valutazione civica e della metodologia dell'Audit Civico;
- spiegazione delle modalità di somministrazione del questionario e delle attività di rilevazione delle informazioni civiche sul campo, attraverso l'osservazione diretta e la conseguente compilazione della relativa griglia di raccolta;
- illustrazione delle modalità di trasferimento on-line dei dati e delle informazioni raccolte alla équipe nazionale di coordinamento del progetto.

Modalità di somministrazione e compilazione del questionario

La compilazione della griglia di osservazione prevede, indicativamente, le seguenti fasi:

Incontro preliminare

L'attività di osservazione sarà preceduta da un incontro tra il Presidente/Dirigente del Tribunale Civile ed i volontari di Cittadinanzattiva. L'incontro è rivolto ad illustrare contenuti e finalità dell'iniziativa, tesa a far emergere punti di forza e criticità nel rapporto con i cittadini-utenti del servizio giustizia, in un'ottica costruttiva e di piena collaborazione.

Compilazione della griglia di osservazione

L'équipe procederà alla compilazione della griglia di osservazione in giorno ed orario concordati assieme al Presidente/Dirigente o un suo delegato. Nel corso della compilazione della griglia, l'équipe potrà procedere alle eventuali contro-verifiche sulle singole risposte. Inoltre, annota in un documento separato eventuali osservazioni ed integrazioni alle domande.

Inserimento on-line dei dati

L'équipe procederà, infine, all'inserimento on-line dei dati raccolti, tramite un software messo a disposizione da Cittadinanzattiva, che ne curerà l'analisi e la restituzione all'équipe.

GRIGLIA DI OSSERVAZIONE DIRETTA

(da compilare a cura dell'equipe civica)

1. E' presente l'URP nel Tribunale Civile?

sì

no

Se sì,

1.1 indicare i giorni di apertura:

- meno di 3 giorni a settimana
- da 3 a 5 giorni a settimana
- più di 5 giorni a settimana

1.2 indicare gli orari di apertura:

- 4 ore al giorno
- 8 ore al giorno
- 12 ore al giorno

2. Il Tribunale Civile ha un sito internet?

sì

no

Se sì, verificare che in esso siano disponibili e aggiornate le seguenti informazioni:

- 2.1 offerta dei servizi e orari sì no sì
- 2.2 elenco degli uffici e orari X no sì
- 2.3 presenza dell'URP e orari no sì
- 2.4 numero telefonico URP no sì X
- 2.5 consultazione Carta dei servizi no

3. Sono presenti, nel Tribunale Civile, terminali riservati al pubblico ?

sì

no

3.1 Se presenti, quanti sono? /_0_/2/

4. Se presenti, i suddetti uffici/strumenti sono in grado di fornire i seguenti servizi?

	URP	Sito internet	Terminali
Modalità accesso/ modulistica patrocinio a spese dello Stato			
Informazioni su contributo unificato		SI	
Informazioni su rimborsi spese testimoni			
Richiesta atti e documenti		SI	
Informazioni su procedimenti in corso		SI	

X9. E' presente un sistema funzionante di controllo e regolamentazione delle file (macchina per la distribuzione dei numeri e display luminoso per la visualizzazione del numero) **per I seguenti servizi?**

- | | | |
|-------------------|-----------------------------|--|
| 9.1 URP | sì <input type="checkbox"/> | no <input checked="" type="checkbox"/> |
| 9.2 Cancellerie | sì <input type="checkbox"/> | no <input checked="" type="checkbox"/> SOLO VOLONTARIA GIURISDIZIONE |
| 9.3 Ufficio copie | sì <input type="checkbox"/> | no <input checked="" type="checkbox"/> |

10. Il Tribunale Civile è servito da almeno 2 linee di trasporto pubblico urbano?

sì no

11. Il Tribunale Civile è dotato di posti auto riservati ai disabili?

sì no

12. Indicare se le seguenti aree o locali sono accessibili² ai disabili:

- | | | |
|-----------------------|--|--|
| 12.1 servizi igienici | sì <input type="checkbox"/> | no <input checked="" type="checkbox"/> |
| 12.2 aule di udienza | sì <input checked="" type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |
| 12.3 cancellerie | sì <input type="checkbox"/> | no <input checked="" type="checkbox"/> NON IN TUTTE LE CANCELLERIE |
| 12.4 ascensori | sì <input checked="" type="checkbox"/> | no <input type="checkbox"/> |

13. Vi è un posto riservato a parti o testimoni in attesa di essere convocati?

sì no

13.1 Se sì, sono dotato di servizi igienici facilmente accessibili?

sì no

14. Esiste un sistema di convocazione in aula (ausili, numero elettronico)?

sì no

15. E' presente nel Tribunale Civile un bar o macchine erogatrici di bevande e/o prodotti alimentari?

sì no

16. Vi è la possibilità di acquistare valori bollati all'interno del Tribunale Civile o nelle immediate vicinanze?

sì no

² Si intende che ci sia almeno un ingresso alla struttura o al locale che sia accessibile alle carrozzine. Se il locale indicato si trova ad un piano diverso dal piano terra, si può rispondere "sì" solo se è presente almeno un ascensore accessibile alle carrozzine. Nel caso di aule, uffici, ecc: si può rispondere "sì" se è accessibile almeno il 70% delle aule, uffici ecc. presenti nelle Sezioni osservate.

17. C'è uno sportello bancomat all'interno del Tribunale Civile o nelle immediate vicinanze?

sì X

no

18. Nel corso della visita sono stati osservati nelle parti comuni del Tribunale Civile :

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 18.1 segni di fatiscenza alle pareti; | sì X | no <input type="checkbox"/> |
| 18.2 vetri rotti; | sì <input type="checkbox"/> | X |
| 18.3 finestre che non si chiudono; | sì X | |
| 18.4 presenza di insetti, scarafaggi, ecc ; | sì <input type="checkbox"/> | X |
| 18.5 rifiuti o altro materiale abbandonato; | sì <input type="checkbox"/> | X |
| 18.6 soffitti e/o muri con ragnatele e macchie di muffa; | sì X | no <input type="checkbox"/> |
| 18.7 rubinetti rotti; | sì X | no <input type="checkbox"/> |
| 18.8 servizi igienici fuori uso. | sì X | no <input type="checkbox"/> |

19. Nel corso della visita al Tribunale Civile, è accaduto di trovare l'URP non presidiato durante l'orario di apertura previsto?

sì

no X

20. Nel corso della visita al Tribunale Civile, è accaduto di trovare cancellerie civili non presidiate durante l'orario di apertura previsto?

sì

no X

21. Nel corso della visita è stata rilevata la presenza nel Tribunale Civile di:

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 21.1 Cartelli regolamentari sul divieto di fumo ³ ; | sì X | no <input type="checkbox"/> |
| 21.2 Persone che fumano negli ambienti a servizio dell'utenza; | sì X | no <input type="checkbox"/> |
| 21.3 Posacenere nella struttura; | sì <input type="checkbox"/> | X |
| 21.4 Mozziconi di sigaretta per terra; | sì X | no <input type="checkbox"/> |
| 21.5 Odore di fumo di sigaretta nella struttura. | sì X | no <input type="checkbox"/> |

22. Segnalare la presenza nel Tribunale Civile di:

- | | | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| 22.1 segnaletica per le vie di fuga ; | sì X | no <input type="checkbox"/> |
| 22.2 segnaletica per l'individuazione degli estintori; | Sì X | no <input type="checkbox"/> |
| 22.3 piantina del piano di evacuazione. | sì <input type="checkbox"/> | X |

³ (Circolare 28.03.01 n. 4) il cartello s'intende regolamentare se completo di:

- indicazione della norma che impone il divieto di fumo (legge n. 584/1975);
- sanzioni applicabili;
- soggetto cui spetta vigilare sull'osservanza del divieto e ad accertare le infrazioni.

23. Sono presenti all'interno del Tribunale Civile contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti?

sì X no

Se sì,

23.1 i contenitori sono collocati su ciascun piano del Tribunale Civile?

sì X no

23.2 il numero dei contenitori risulta sufficiente?

sì no X

23.3 Se presenti, i contenitori appaiono utilizzati in maniera corretta?

sì X no