



**TRIBUNALE DI LIVORNO**  
**Il Presidente del Tribunale**

Livorno, 25 agosto 2020

a tutto il personale amministrativo del Tribunale e della sezione distaccata di Portoferraio  
a tutto il personale amministrativo dell'Ufficio del Giudice di Pace di Livorno

e p.c.  
alla Presidente della Sezione civile  
al Presidente della Sezione penale  
al Coordinatore dell'Ufficio GIP/GUP  
ai Giudici professionali e onorari del Tribunale  
all'Ordine degli Avvocati

Oggetto: servizi di cancelleria da erogare al pubblico - disposizioni per la loro razionalizzazione – istituzione degli Uffici rapporti col pubblico

La legislazione introdotta per fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid 19 ha consentito al Dirigente dell'ufficio giudiziario, tra l'altro, di disporre *“la limitazione dell'accesso del pubblico agli uffici giudiziari, garantendo comunque l'accesso alle persone che debbono svolgere attività urgenti”* (art. 83, comma 7, lett. a), DL 18/2020).

Alla riunione svoltasi con modalità telematica e indetta dalla Presidente della Corte il 13 luglio u.s., *“si è convenuto che, a decorrere dal 1^ settembre 2020, i provvedimenti organizzativi ... prevedano che tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, le Cancellerie dedichino la prima parte della mattinata alle attività oggetto di prenotazione da parte degli Avvocati e riservino la restante parte dell'orario di apertura alle attività conseguenti al libero accesso degli Avvocati”*. Nello specifico, è stata raggiunta l'intesa per cui *“potranno essere riservati al libero accesso degli Avvocati percentuali non inferiori a 1/3 e non superiori al 50% del monte ore di apertura quotidiana al pubblico delle Cancellerie stesse”*.

Sebbene la norma del DL 18/2020 che consente la limitazione dell'accesso al pubblico, come è noto, ha cessato di avere efficacia il 31 luglio 2020, nel corso della riunione del 13 luglio tutti i dirigenti degli uffici giudiziari hanno affermato che la persistente emergenza epidemiologica fa sì che spetta a loro stabilire modalità di fruizione dei servizi di cancelleria in modo da evitare il rischio di diffusione del contagio.

Al di là della contingente, difficile, situazione sanitaria, è mio intendimento fare tesoro dell'esperienza maturata negli scorsi mesi per un radicale ripensamento dell'organizzazione dei

servizi di cancelleria, con specifico riferimento alle modalità di fruizione da parte dell'utenza (specializzata e non).

Sia nel settore civile che in quello penale l'informatizzazione, che ha raggiunto livelli considerevoli, richiede un rafforzamento dell'attività di *back office*: è cioè necessario che la cancelleria abbia il tempo di compiere le attività richieste dagli utenti.

Al contempo, è possibile sfruttare le nuove opportunità offerte dalla tecnologia per consentire agli utenti di formulare le proprie richieste da remoto: in questo modo, si può agevolare la fruizione dei servizi amministrativi, riducendo (e in alcuni casi eliminando) la necessità di accedere fisicamente agli uffici.

Infine, la mancata istituzione del *front office* è stata stigmatizzata anche dagli Ispettori ministeriali (all'esito dell'ispezione ordinaria svoltasi a fine 2018): anche per questo motivo, non è possibile indugiare oltre.

Il progetto di riorganizzazione delle modalità di erogazione dei servizi si pone le seguenti finalità:

- a) agevolare la richiesta del servizio da parte dell'utente, consentendogli di formulare da remoto istanze precise e complete (ad esempio, sapere quanto versare a titolo di diritti di copia, superando l'attuale, anacronistica, necessità di accedere in Tribunale);
- b) erogazione da parte della cancelleria del servizio richiesto, quando possibile, da remoto;
- c) prevedere tempi precisi per la erogazione del servizio richiesto: ciò consente all'utente di programmare le attività che egli deve necessariamente compiere dopo che la cancelleria avrà svolto le proprie;
- d) accesso da parte dell'utente, quando è certo che il servizio richiesto è stato espletato e, quindi, eliminazione di ogni inutile attesa.

Ovviamente, come ogni attività di innovazione, è facile prevedere iniziali disfunzioni.

## PQM

dispone che a partire dal 1<sup>o</sup> settembre

### **a) per entrambi i settori (civile e penale) del Tribunale:**

l'accesso in cancelleria avverrà:

- nella fascia oraria dalle 8.45 alle 11.45, previo appuntamento;
- nella fascia oraria dalle 11.45 alle 13.00, senza necessità di appuntamento

### **b) per il settore civile:**

**b.1) il servizio di rilascio copie** sarà espletato in ogni caso da un apposito ufficio, ubicato nella sala biblioteca al piano terra di via De Larderel, denominato "Ufficio rapporti col pubblico per il rilascio delle copie")

la richiesta della copia potrà essere effettuata on line, oppure di persona, dalle 11.45 alle 13.00;

il sistema informatico consente di conoscere l'importo da pagare (a seconda che la copia sia richiesta con o senza urgenza) e il pagamento dei diritti di copia potrà essere effettuato telematicamente (seguendo le istruzioni indicate nel sito Internet); in alternativa, l'utente potrà portare le marche da bollo all'ufficio rilascio copia di persona, dalle 11.45 alle 12.50;

il ritiro sarà sempre effettuato di persona, perché la copia esecutiva deve essere rilasciata su supporto cartaceo; la copia richiesta con urgenza potrà essere ritirata a partire dal 2<sup>o</sup> giorno successivo al pagamento dei diritti; se la copia richiesta NON è urgente, il ritiro potrà avvenire a partire dal 5<sup>o</sup> giorno successivo.

Gli addetti all'ufficio rilascio copie consegneranno agli utenti le copie di tutti gli atti del settore civile (contenzioso, esecuzioni, fallimenti, lavoro, ecc.).

### **b.2) accesso alle cancellerie civili previo appuntamento**

Dalle ore 8.45 alle ore 11.45 si potrà accedere previo appuntamento alle seguenti cancellerie:

- contenzioso
- esecuzioni

- fallimenti
- lavoro
- volontaria giurisdizione (per accettazioni di eredità e altre procedure)
- volontaria giurisdizione
- volontaria giurisdizione presidenziale.

Mediante il sistema di prenotazione, l'utente potrà scegliere autonomamente data e ora dell'accesso, a seconda delle proprie esigenze.

La prenotazione consente alla cancelleria di conoscere il motivo dell'accesso e, quindi, di predisporre, per quanto possibile, il servizio richiesto (consultazione del fascicolo, deposito di un atto, ecc.) e, conseguentemente, evitare all'utente attese inutili.

Per ognuna delle suddette cancellerie, sarà addetta alla ricezione del pubblico una sola persona, perché le altre dovranno poter espletare la propria attività in *back office*, al fine di espletare i servizi di competenza (pubblicazione sentenze, deposito decreti ingiuntivi, accettazione degli atti dei difensori e dei consulenti, accettazione dei provvedimenti dei giudici, statistiche, ecc.).

### **c) per il settore GIP/GUP:**

E' istituito un unico sportello, denominato "Ufficio rapporti col pubblico per GIP/GUP" che si occuperà sia della consultazione dei fascicoli, sia del deposito degli atti (memorie, documenti, impugnazioni, ecc.), indipendentemente dalla cancelleria depositaria del fascicolo interessato.

I calendari da utilizzare per l'appuntamento sono due: uno per il deposito degli atti e l'altro per la consultazione del fascicolo o per altre attività.

Nella fascia oraria dalle 8.45 alle 11.45, l'appuntamento potrà essere preso dall'utente in via del tutto autonoma e consentirà alla cancelleria di conoscere il motivo dell'accesso e, quindi, di predisporre, per quanto possibile, il servizio richiesto (consultazione del fascicolo, deposito di un atto, ecc.) e, conseguentemente, evitare all'utente attese inutili.

Anche in questo caso, dalle ore 11.45 alle 13.00 è possibile l'accesso senza necessità di appuntamento.

Inoltre, l'accesso senza appuntamento allo sportello unico sarà possibile anche nella fascia oraria 8.45/11.45, purchè non si creino code o assembramenti e fermo restando il diritto di precedenza dell'utente che è munito di appuntamento. Fatta eccezione per gli atti urgenti (deposito di atto in scadenza, consultazione del fascicolo con udienza ravvicinatissima, ecc.) non si potrà garantire l'espletamento in giornata del servizio richiesto senza appuntamento, perché lo scopo della presente riorganizzazione è quello di consentire alle cancellerie di organizzare con sistematicità il proprio lavoro, evitando interruzioni.

### **d) per il settore penale dibattimentale:**

#### **d.1) consultazione e deposito di atti:**

E' istituito un unico sportello, "Ufficio rapporti col pubblico per il settore penale dibattimentale" che si occuperà sia della consultazione dei fascicoli, sia del deposito degli atti (memorie, documenti, impugnazioni, ecc.), indipendentemente dalla cancelleria depositaria del fascicolo interessato.

I calendari da utilizzare per l'appuntamento sono due: uno per il deposito degli atti e l'altro per la consultazione del fascicolo o per altre attività.

Nella fascia oraria dalle 8.45 alle 11.45, l'appuntamento potrà essere preso dall'utente in via del tutto autonoma e consentirà alla cancelleria di conoscere il motivo dell'accesso e, quindi, di predisporre, per quanto possibile, il servizio richiesto (consultazione del fascicolo, deposito di un atto, ecc.) e, conseguentemente, evitare all'utente attese inutili.

Anche in questo caso, dalle ore 11.45 alle 13.00 è possibile l'accesso senza necessità di appuntamento.

Inoltre, l'accesso senza appuntamento allo sportello unico sarà possibile anche nella fascia oraria 8.45/11.45, purchè non si creino code o assembramenti e fermo restando il diritto di precedenza dell'utente che è munito di appuntamento. Fatta eccezione per gli atti urgenti (deposito di atto in scadenza, consultazione del fascicolo con udienza ravvicinatissima, ecc.) non si potrà garantire l'espletamento in giornata del servizio richiesto senza appuntamento, perché lo scopo della presente riorganizzazione è quello di consentire alle cancellerie di organizzare con sistematicità il proprio lavoro, evitando interruzioni.

#### **d.2) richiesta copie per il settore penale**

Così come per il settore civile, anche per il settore dibattimento è previsto un unico ufficio deputato a consegnare le copie che saranno state previamente richieste (telematicamente o mediante accesso allo stesso ufficio).

In particolare, la consegna delle copie verrà effettuata dallo stesso, unico ufficio, incaricato di evadere le richieste di consultazione dei fascicoli e di ricevere il deposito degli atti.

Il servizio riguarderà, per il settore penale dibattimentale, solo le sentenze. In un prossimo futuro, si valuterà l'opportunità di estenderlo anche alle copie delle trascrizioni.

Questo servizio verrà avviato entro il mese di ottobre 2020.

Nelle more, ci si potrà avvalere della funzionalità "Appuntamenti".

#### **e) Ufficio del Giudice di Pace di Livorno**

I calendari da utilizzare per l'appuntamento sono due: uno per il settore civile e l'altro per il settore penale.

Le attività che potranno essere svolte previo appuntamento, sia nel settore civile che in quello penale, sono: deposito atti; consultazione fascicoli; ritiro copie conformi e/o esecutive.

Per ciascun settore (civile e penale) è istituito un unico sportello, che riceverà gli utenti che si sono prenotati.

Nella fascia oraria dalle 8.45 alle 11.45, l'appuntamento potrà essere preso dall'utente in via del tutto autonoma e consentirà alla cancelleria di conoscere il motivo dell'accesso e, quindi, di predisporre, per quanto possibile, il servizio richiesto (consultazione del fascicolo, deposito di un atto, ecc.) e, conseguentemente, evitare all'utente attese inutili.

Anche in questo caso, dalle ore 11.45 alle 13.00 è possibile l'accesso senza necessità di appuntamento.

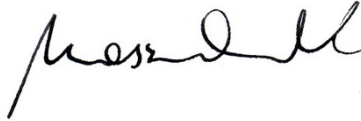
Per la richiesta di copie di provvedimenti del settore civile (sentenze, decreti ingiuntivi, ecc.) dell'Ufficio del Giudice di Pace, è obbligatorio servirsi delle specifiche funzionalità di recente messe a disposizione dal Ministero, mediante integrazione dell'applicativo SIGP e, in particolare, mediante il seguente percorso: Accesso area pubblica/Scegli ufficio dal consultare/Ruolo generale/Richiesta copie

Delega alla dott.ssa Martini il compito di adottare i provvedimenti organizzativi necessari per attuare il presente provvedimento, inclusi quelli necessari ad assicurare, a coloro che saranno addetti all'Ufficio rapporti col pubblico (presso via De Larderel, presso l'Ufficio GIP/GUP e presso la sezione dibattimentale), la percezione dell'indennità prevista dall'art. 40 del Contratto Collettivo nazionale Integrativo 2010 CCNI Giustizia.

A ogni ufficio deputato a ricevere il pubblico va assegnato non più di un dipendente al giorno, perché l'attività più impegnativa deve essere svolta in *back office*, essendo necessario assicurare il rispetto dei tempi, a tutela dell'utenza.

Il Consiglio dell'Ordine degli avvocati (o, in mancanza, anche il singolo utente) potrà esporre problemi o difficoltà comunicandole al seguente indirizzo: [annamarialena.martini@giustizia.it](mailto:annamarialena.martini@giustizia.it).  
All'incontro congiunto tra magistrati e avvocati, che si terrà l'8 settembre, si valuterà se sia opportuno istituire una commissione mista, in modo da far emergere e rappresentare a chi ha la competenza per decidere (il presidente del Tribunale) problemi, proposte e innovazioni.

**Il Presidente del Tribunale  
dott. Massimo Orlando**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Massimo Orlando', written in a cursive style.

(firmato digitalmente)