



# Mappatura dei processi



**NEXT GENERATION UPP: NUOVI SCHEMI COLLABORATIVI TRA UNIVERSITÀ E UFFICI GIUDIZIARI PER IL MIGLIORAMENTO DELL'EFFICIENZA E DELLE PRESTAZIONI DELLA GIUSTIZIA NELL'ITALIA NORD-OVEST**  
Progetto finanziato con il contributo dell'Unione europea, Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020, Fondo Sociale europeo e Fondo europeo di sviluppo regionale  
Codice progetto: CUP D19J22000240006

# Descrizione della mappatura dei processi

## 1/4

La mappatura dei processi (descrizione dei flussi di lavoro) ha permesso di avere un'evidenza delle attività svolte con un buon livello di dettaglio per effettuare un'analisi dell'operatività.

La descrizione grafica dei processi (attraverso la redazione di flow-chart) è stata svolta utilizzando una piattaforma dedicata alla mappatura dei processi che ha velocizzato il lavoro e strutturato le informazioni all'interno di un Database.

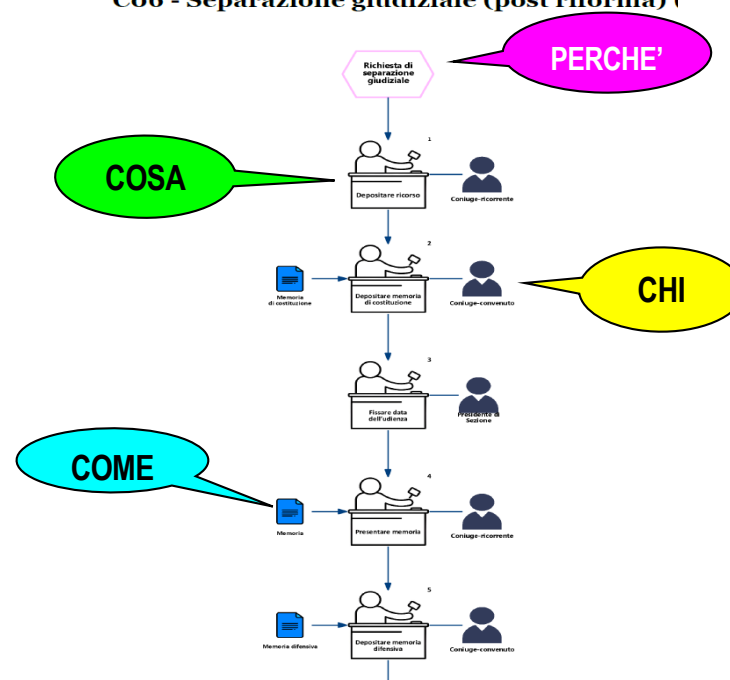
La fase di “Design” (o mappatura) dei processi, ha consentito di descrivere in modo esaustivo i processi “AS IS”, cioè come attualmente svolti dalle varie strutture organizzative dei Tribunali analizzati, per poi effettuare un'analisi al fine della individuazione degli aspetti da migliorare, efficientare o reingegnerizzare.

# Descrizione della mappatura dei processi

## 2/4

All'interno dei flow chart è rappresentata la sequenza logico temporale delle varie attività, chi svolge l'attività (attore o esecutore), con quale modalità viene svolta l'attività (come? es. con il supporto di un sistema informatico e quale) e l'elemento scatenante il processo (perché?) il c.d. «trigger»

Co6 - Separazione giudiziale (post riforma) (



# Descrizione della mappatura dei processi

## 3/4

La metodologia utilizzata ai fini della rappresentazione grafica dei processi è stata la metodologia EPC (Event-driven Process Chain), nota metodologia internazionale e standard per il process mapping, facilmente trasformabile, se necessario, nella notazione BPMN.

L'utilizzo di simboli grafici «parlanti», nel rispetto della sintassi della metodologia EPC, ha aiutato in fase di «validazione» dei processi e di verifica da parte del personale dei Tribunali, per la maggiore facilità di comprensione e intuitività delle rappresentazioni svolte.

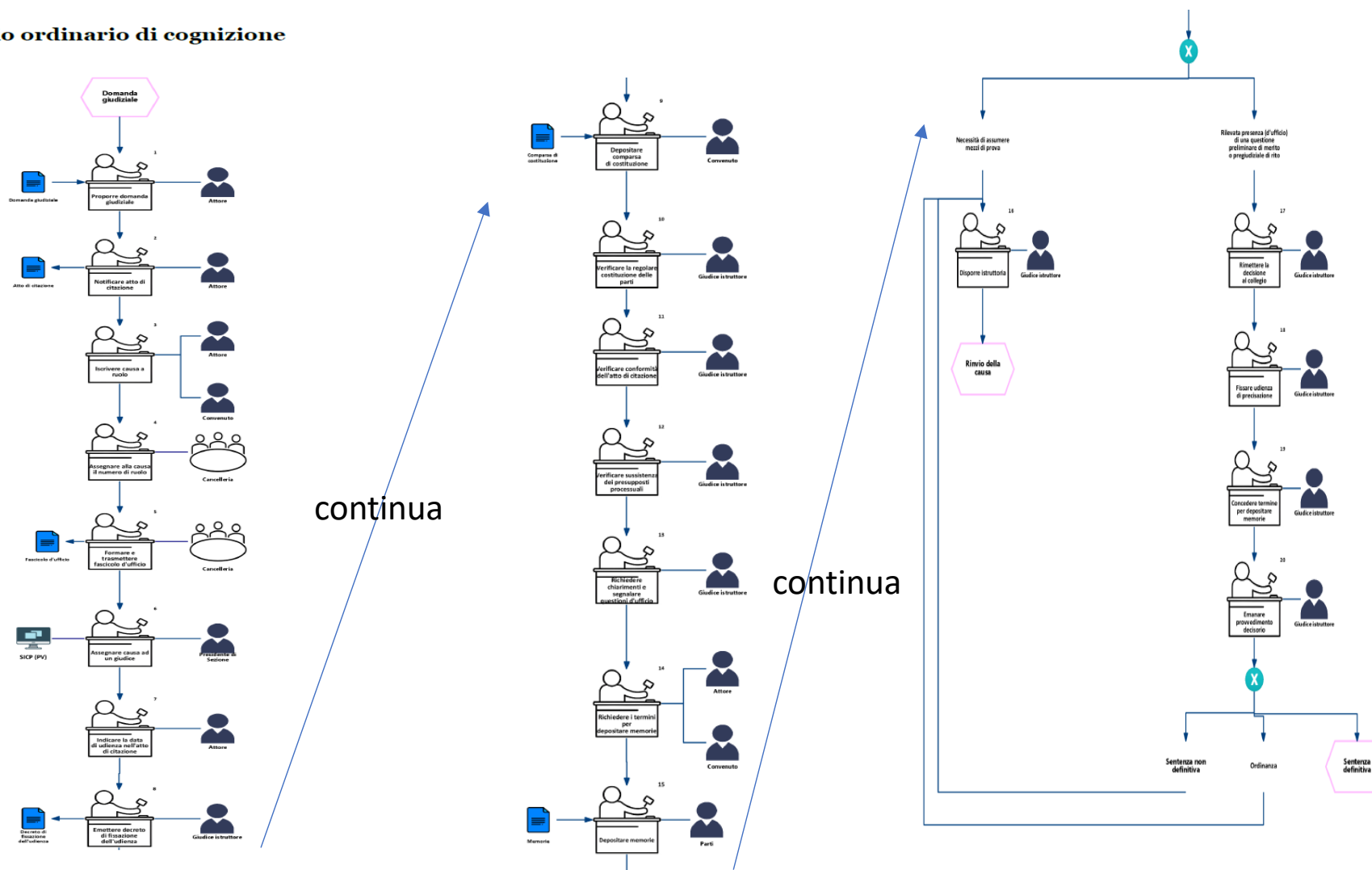


Di seguito un esempio di processo descritto e di Tabella Excel collegata con la descrizione delle attività. In allegato tutti i flussi realizzati e le schede con la descrizione anche tabellare .

# Descrizione della mappatura dei processi

## 4/4

### Co1 - Giudizio ordinario di cognizione



# Tabella con descrizione del processo

1	Numero attività	Attività	Descrizione	Esecutore	Documenti	Sistemi Applicativi	Note
2		<b>Evento iniziale</b>	Domanda giudiziale				
3	1	<b>Proporre domanda giudiziale</b>	Il giudizio si apre quando l'attore propone domanda giudiziale. Nel giudizio ordinario di cognizione la domanda giudiziale si propone con l'atto di citazione A seguito della proposizione di una domanda giudiziale, il Giudice è tenuto a decidere su tutta la domanda e non oltre i limiti di essa. L'atto di citazione è un atto complesso, che ha un duplice contenuto cui corrisponde una duplice funzione: 1- <b>**Editio Actionis**</b> : serve a oggetto della domanda che l'attore fa valere nei confronti del convenuto, e sui cui il Giudice è chiamato a giudicare. Essa deve contenere: - «la cosa oggetto della domanda» (c.d. oggetto della domanda); - l'accertamento di un diritto, sentenza di merito o di rinvio; - Causa petendi: ragioni su cui si fonda la domanda; - Data della prima udienza scelta dall'attore (ma minimo 90 giorni liberi tra notifica dell'atto di citazione e prima udienza fissata). Essa deve contenere: - Indicazione del Tribunale davanti al quale è proposta la domanda; - Nome, cognome, residenza, codice fiscale dell'attore e dell'avvocato che lo rappresenta; - Nome, cognome, residenza (o domicilio/dimora), codice fiscale del convenuto; - Data della prima udienza scelta dall'attore (ma minimo 90 giorni liberi tra notifica dell'atto di citazione e prima udienza fissata).	Attore	Domanda giudiziale		
4	2	<b>Notificare atto di citazione</b>	Il giudizio ordinario di cognizione inizia quando l'attore notifica l'atto di citazione al convenuto. Con la notificazione, l'attore rende edotto il convenuto del contenuto dell'atto di citazione.	Attore	Atto di citazione		
5	3	<b>Iscrivere causa a ruolo</b>	Entro il termine di 10 giorni dal perfezionamento della notifica l'attore / convenuto procede con l'iscrizione della causa al ruolo. Affinché questo avvenga è necessaria l'iscrizione della causa al ruolo presso il Tribunale che l'attore ritiene competente a decidere la causa.	Attore; Convenuto			
6	4	<b>Assegnare alla causa il numero di ruolo</b>	La notifica non comporta che il giudice sia a conoscenza della causa. La cancelleria procede con l'assegnazione alla causa del numero di ruolo.	Cancelleria			
7	5	<b>Formare e trasmettere fascicolo d'ufficio</b>	Una volta iscritta la causa a ruolo, la Cancelleria forma un fascicolo d'ufficio e lo trasmette al Presidente del Tribunale.	Cancelleria	Fascicolo d'ufficio		
8	6	<b>Assegnare causa ad un giudice</b>	Il Presidente di Sezione assegna la causa ad uno specifico Giudice Istruttore, il quale sarà responsabile di dirigere il processo fino alla fase decisionale.	Presidente di Sezione		SICP	
9	7	<b>Indicare la data di udienza nell'atto di citazione</b>	L'attore indica nell'atto di citazione l'udienza	Attore			
	8	<b>Emettere decreto di fissazione dell'udienza</b>	Il Giudice istruttore assegnatario della causa, a questo punto, emette decreto di fissazione della prima udienza di comparizione nel caso in cui fosse necessario il differimento di fissazione dell'udienza. A tal fine egli può: - Confermare la data dell'udienza indicata dall'attore nell'atto di citazione; - Se nel giorno fissato per la comparizione il giudice istruttore designato non tiene udienza, la comparizione delle parti è d'ufficio rimandata all'udienza immediatamente successiva tenuta dal giudice designato; - Differire, con decreto da emettere entro cinque giorni dalla presentazione del fascicolo, la data della prima udienza fino ad un massimo di quarantacinque giorni. In tal caso il cancelliere comunica alle parti costituite la nuova data della prima udienza. A questo punto il termine di costituzione del	Giudice istruttore	Decreto di fissazione dell'udienza		

# Tempi di lavorazione e volumi lavorati 1/3

Oltre alla mappatura dei processi sono stati rilevati i tempi di lavorazione (medi, massimi e minimi) e i volumi (nr. di pezzi) lavorati, per quantificare le attività più pesanti all'interno degli Uffici del Tribunale analizzati e proporre, laddove possibile, soluzioni tecniche organizzative per ridurre i carichi di lavoro ed efficientare il processo.

Una delle diverse utilità delle tabelle di rilevazione è la quantificazione di un eventuale «effort» aggiuntivo nel caso di aumento di volumi di lavorazione rispetto alla situazione attuale.

Spesso l'obbligatorietà di alcuni processi, nel loro svolgimento, non ha consentito di introdurre importanti innovazioni e miglioramenti e costruire degli scenari «To Be».

Si riporta nelle 2 slide successive un esempio di scheda utilizzata per la rilevazione dei Tempi e dei Volumi

# Tempi di lavorazione e volumi lavorati 2/3

## CRITERI DI CALCOLO DEI CARICHI DI LAVORO:

- Tutti i volumi sono stati convertiti all'unità più grande (anno)
- Tutti i tempi di lavorazione sono stati convertiti all'unità più piccola (minuti)
- Tutte le conversioni tengono conto di 250 giorni lavorativi (50 settimane lavorative) in un anno
- Sono state considerate 7,2 ore lavorative al giorno (36 ore settimanali) per un totale di 432 minuti lavorativi al giorno

## CANCELLERIA

ATTIVITA'	VOLUMI DI LAVORAZIONE		TEMPO LAVORAZIONE UNITARIO		TEMPO LAVORAZIONE UNITARIO			
	(MEDIO)		(MEDIO)		(MIN)		(MAX)	
Ricevere il pubblico	60	Giornaliera	20	Minutoli	10	Minutoli	30	Minutoli
Lavorazione depositi telematici (Cancelleria del lavoro)	30	Giornaliera	5	Minutoli	2	Minutoli	10	Minutoli
Lavorazione depositi telematici (Cancelleria Contenzioso Civile)	50	Giornaliera	5	Minutoli	2	Minutoli	10	Minutoli
Lavorazione depositi telematici (Ufficio Decreti Ingiuntivi)	60	Giornaliera	5	Minutoli	2	Minutoli	10	Minutoli
Lavorazione depositi telematici (Cancelleria Contenzioso Civile - Famiglia)	60	Giornaliera	5	Minutoli	2	Minutoli	10	Minutoli
Lavorazione depositi telematici (Cancelleria Fallimentare)	40	Giornaliera	30	Minutoli	20	Minutoli	45	Minutoli
Consegnare e smistare i fascicoli ai giudici	1	Giornaliera	30	Minutoli	10	Minutoli	50	Minutoli
Verbalizzazione delle udienze	1	Settimanale	3	Orale	1	Orale	4	Orale
Seguire corsi di formazione	3	Annuale	5	Giorni	2	Orale	5	Orale
Produrre reportistica (statistica e flussi)	1	Trimestrale	4	Orale	2	Orale	4	Orale
Predisporre statini giudici che terranno udienza	1	Giornaliera	30	Minutoli	20	Minutoli	40	Minutoli
Raccogliere fascicoli necessari per le udienze	2	Giornaliera	40	Minutoli	30	Minutoli	50	Minutoli
Lettura della pec (per ogni Cancelleria)	1	Giornaliera	10	Minutoli	5	Minutoli	15	Minutoli



TEMPISTICHE GENERALI

C. Lavoro

C. Contenzioso Civile

U. Decreti Ingiuntivi





# Tempi di lavorazione e volumi lavorati

## 3/3

CANCELLERIA FALLIMENTARE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																								
--------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--