



Supporto tecnologico nello svolgimento della causa

**«Per una giustizia giusta: innovazione ed efficienza negli uffici giudiziari»
Giustizia Agile - Macro Area 3**

[Azione 2.3]

Work Package	Supporto tecnologico nello svolgimento della causa
Deliverable dovuto il:	30 settembre 2023
Inizio Progetto:	1 agosto 2022
Durata Progetto:	14 mesi
Responsabile Deliverable:	Stefano Bistarelli (stefano.bistarelli@unipg.it), Giuseppe Liotta (giuseppe.liotta@unipg.it)
Versione:	1.0
Stato:	Versione 1.0
Autori:	Francesco Annunziata, Emanuele Bellini, Federico Berton, Salvatore Cipriano, Omar Criacci, Victor David, Alessandro Eugeni, Filippo Florio, Alice Fortuni, Ivan Mercanti, Carlo Taticchi
Altri contribuenti al lavoro riportato nel deliverable:	Carla Binucci, Emilio Di Giacomo, Walter Didimo, Luca Grilli, Fabrizio Montecchiani, Francesco Santini

Introduzione	6
1. Introduzione alla reingegnerizzazione dei processi	10
1.1 Business Process Reengineering.....	10
1.2 Business Process Management	13
2. Metodologia di analisi per la mappatura dei processi informativi	14
2.1 Definizione dello schema concettuale di riferimento	14
2.1.1 Standardizzare la struttura delle frasi.....	15
2.1.2 Glossario dei termini.....	15
2.1.3 Raggruppamento dei requisiti in sistemi omogenei	16
2.1.4 Schema finale.....	16
2.2 Business Process Model and Notation.....	16
2.2.1 Eventi.....	18
2.2.2 Attività.....	19
2.2.3 Gateway	20
2.2.4 Flussi	21
2.2.5 Pool e Swimlane.....	22
2.2.6 Artefatti	22
2.3 Questionario	23
2.4 Key Performance Indicator (KPI)	25
2.4.1 Analisi di contesto sulla performance della Pubblica Amministrazione	26
2.4.2 Indice 1: Digitalizzazione dei fascicoli nei procedimenti penali.....	26
2.4.3 Indice 2: Percentuale di preferenza di consultazione dei fascicoli digitali nei procedimenti civili	27
2.4.4 Indice 3: Percentuale di formazione	27
2.4.5 Indice 4: Clearance rate	27
2.4.6 Indice 5: Variazione delle pendenze	28
2.4.7 Indice 6: Stratigrafia dei pendenti.....	28
2.4.8 Indice 7: Indice questionario	28
2.5 Spider Web Diagram.....	29
3. Descrizione formale delle operazioni nei tribunali umbri	30
3.1.1 Corte d'Appello di Perugia – Sezioni Civile e Penale	31
3.1.2 Corte d'Appello di Perugia – Progetto database “Giurisprudenza di merito della Corte d'appello di Perugia”.....	32
3.1.2.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro.....	32
3.1.2.2 Glossario dei termini	34
3.1.2.3 Raggruppamento in sistemi omogenei	36
3.1.2.4 Schema Entità - Relazione	37
3.1.2.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN	37
3.2.1 Tribunale di Perugia – Sezione Civile	40
3.2.1.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro.....	40
3.2.1.2 Glossario dei termini	44
3.2.1.3 Raggruppamento in sistemi omogenei.....	47

3.2.1.4 Schema Entità – Relazione	48
3.2.1.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN	48
3.2.1.6 Discussione questionario.....	54
3.2.1.7 Clearance Rate	63
3.2.1.8 Percentuale utilizzo dei fascicoli digitali	64
3.2.1.9 Variazione dei pendenti SICID	64
3.2.1.10 Stratigrafia Pendenti SICID	64
3.2.1.11 Formazione digitale	65
3.2.1.12 Spider web diagram	66
3.2.1.13 Conclusioni	66
3.2.2 Tribunale di Perugia – Sezione Penale	68
3.2.2.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro.....	68
3.2.2.2 Glossario dei termini	70
3.2.2.3 Raggruppamento in sistemi omogenei	72
3.2.2.4 Schema Entità - Relazione	73
3.2.2.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN	75
3.2.2.6 Discussione questionario.....	79
3.2.2.7 Clearance Rate	87
3.2.2.8 Digitalizzazione dei fascicoli	88
3.2.2.9 Variazione dei pendenti SICP	88
3.2.2.10 Formazione digitale	89
3.2.2.11 Spider web diagram	90
3.2.2.12 Conclusioni	90
3.3.1 Tribunale di Spoleto – Sezione Civile	92
3.3.1.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro.....	92
3.3.1.2 Glossario dei termini	96
3.3.1.3 Raggruppamento in sistemi omogenei.....	100
3.3.1.4 Schema Entità - Relazione	101
3.3.1.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN	102
3.3.1.6 Discussione questionario.....	108
3.3.1.7 Clearance Rate	116
3.3.1.8 Percentuale utilizzo dei fascicoli digitali	117
3.3.1.9 Variazione dei pendenti SICID	117
3.3.1.10 Stratigrafia Pendenti SICID	117
3.3.1.11 Formazione digitale	118
3.3.1.12 Spider web diagram	119
3.3.1.13 Conclusioni	119
3.3.2 Tribunale di Spoleto – Sezione Penale	121
3.3.2.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro.....	121
3.3.2.2 Glossario dei termini	123
3.3.2.3 Raggruppamento dei requisiti in sistemi omogenei	125
3.3.2.4 Schema Entità - Relazione	126
3.3.2.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN	128
3.2.1.6 Discussione questionario.....	132
3.3.2.7 Clearance Rate	140
3.3.2.8 Digitalizzazione dei fascicoli	141
3.3.2.9 Variazione dei pendenti SICP	141

3.3.2.10	Formazione digitale	142
3.3.2.11	Spider web diagram	143
3.3.2.12	Conclusioni	143
3.4.1	Tribunale di Terni – Sezione Civile	144
3.4.1.1	Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro	144
3.4.1.2	Glossario dei termini	146
3.4.1.3	Raggruppamento dei requisiti in sistemi omogenei	150
3.4.1.4	Schema E/R	151
3.4.1.5	Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN	152
3.4.1.6	Discussione questionario.....	156
3.4.1.7	Clearance Rate	164
3.4.1.8	Percentuale utilizzo dei fascicoli digitali	165
3.4.1.9	Variazione dei pendenti SICID	165
3.4.1.10	Stratigrafia Pendenti SICID	165
3.4.1.11	Formazione digitale	166
3.4.1.12	Spider web diagram	167
3.4.1.13	Conclusioni	167
3.4.2	Tribunale di Terni – Sezione Penale	169
3.4.2.1	Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro	169
3.4.2.2	Glossario dei termini	172
3.4.2.3	Raggruppamento dei requisiti in sistemi omogenei	175
3.4.2.4	Schema E/R	177
3.4.2.5	Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN	178
3.4.2.6	Discussione questionario.....	184
3.4.2.7	Clearance Rate	193
3.4.2.8	Digitalizzazione dei fascicoli	193
3.4.2.9	Variazione dei pendenti SICP	194
3.4.2.10	Formazione digitale	194
3.4.2.11	Spider web diagram	194
3.4.2.12	Conclusioni	195
4.	Analisi comparativa dei tribunali	196
4.1	Tribunali civili.....	196
4.2	Tribunali penali	197
5.	Formulazione di proposte volte all'implementazione dei sistemi già in uso o alla individuazione di nuovi.....	199
5.1	Linea 1 – proposte sui sistemi attualmente in uso.....	199
5.1.1	Automatizzazione della sezione e del giudice nei procedimenti civili.....	200
5.1.2	Automatizzazione della sezione e del giudice nei procedimenti penali.....	200
5.2	Linea 2 – Nuovi prototipi software	201
5.2.1	Calcolo automatico dell'assegno di mantenimento.....	201
5.2.2	Tesi di laurea in “Basi di Dati”: Realizzazione di un database per un corretto ed equo valore dell'assegno divorzile e di mantenimento”	209
5.2.3	Software di organizzazione virtuosa dell'arretrato (pesatura dei fascicoli).....	210
5.2.4	Digitalizzazione della scheda del fascicolo.....	223

5.3 Linea 3 – Assistenza al Tribunale di Perugia sul Database Misure Cautelari.....	230
5.4 Ricognizione degli esiti della sperimentazione e feedback.....	232

Introduzione

"Giustizia Agile" è un progetto presentato dal Ministero della Giustizia per migliorare l'efficienza e l'attenzione ai bisogni dei cittadini della giustizia italiana. Il deliverable 2.3 del progetto prevede di:

- 11b. definire gli strumenti e i linguaggi per la mappatura delle tecnologie informatiche utilizzate negli Uffici Giudiziari, applicativi presso il Ministero della Giustizia e la digitalizzazione attuale;
- 12b. formulare proposte per l'implementazione o l'individuazione di nuovi sistemi;
- 13b. identificare un periodo per la sperimentazione e l'avvio delle attività con il supporto di personale universitario e tecnici informatici;
- 14b. definire i risultati attesi in base a criteri qualitativi e quantitativi; verificare gli esiti della sperimentazione e analizzare i dati ottenuti.

Questo report è suddiviso in base ai punti sopra citati.

Il capitolo 1, intitolato "*Introduzione alla reingegnerizzazione dei processi*", permette al lettore di apprendere alcuni fondamenti della disciplina della reingegnerizzazione, strumento fondamentale in questo progetto di ricerca che, come vedremo in seguito, offre numerosi vantaggi, tra cui si citano:

- *Miglioramento dell'efficienza*: una re-ingegnerizzazione dei processi aiuta a identificare ed eliminare i passaggi inutili o inefficienti, migliorando la velocità e l'efficienza dei processi.
- *Aumento della qualità*: la riprogettazione dei processi consente di adottare best practice e di utilizzare tecnologie innovative per migliorare la qualità delle prestazioni.
- *Riduzione dei costi*: eliminando i passaggi inutili, che può altresì portare a una riduzione dei costi associati al loro completamento.
- *Adattamento ai cambiamenti*: una risposta ai cambiamenti nel mondo degli affari, aiutando a mantenere la competitività e l'adattabilità ai cambiamenti del mercato.
- *Soddisfazione dei clienti*: aiuta a garantire che le esigenze dei clienti (in questo caso dei cittadini italiani) siano al centro delle attività, migliorando la soddisfazione del cliente.

All'interno dello stesso capitolo vengono introdotti i principi base di due discipline che sono state fondamentali nell'arco della nostra attività:

- *Il Business Process Reengineering (BPR)*, una strategia di riprogettazione dei processi aziendali con l'obiettivo di migliorare l'efficienza, la qualità e la flessibilità dell'organizzazione. Si tratta di una metodologia rigorosa che prevede una rivisitazione completa dei processi aziendali e l'identificazione di modi per ottimizzare o riformulare questi processi.
- *Business Process Management*, rappresenta un insieme di tecniche, metodologie e strumenti utilizzati per gestire, ottimizzare e monitorare i processi aziendali. Il BPM mira a migliorare la qualità, l'efficienza e l'agilità dei processi aziendali, ridurre i tempi di attesa e aumentare la soddisfazione del cliente. Il BPM comprende diversi componenti, tra cui la modellizzazione dei processi (BPMN), l'automazione dei processi, il monitoraggio e la gestione dei processi, l'analisi dei dati sulle prestazioni dei processi e la collaborazione tra le diverse parti interessate. Utilizzando il BPM, le aziende private o gli enti pubblici possono identificare opportunità di miglioramento, implementare soluzioni per ottimizzare i processi e monitorare continuamente

le prestazioni per garantire che i processi funzionino in modo efficiente e rispondano alle esigenze dell'azienda e dei clienti.

Il capitolo 2, intitolato “*Metodologia di analisi per la mappatura dei processi informativi*”, si propone di spiegare in che modo avverrà la mappatura dei tribunali e come gli stessi verranno valutati, introducendo quindi cinque strumenti fondamentali:

- *Schema concettuale Entità-Relazione (ER)*, una rappresentazione grafica utilizzata per modellare la struttura dei dati all'interno di un sistema informativo. La modellizzazione ER è basata sulla teoria relazionale delle basi di dati e si compone di due elementi principali: le *entità* e le *relazioni*. Le entità sono oggetti o concetti reali o astratti che rappresentano gli elementi distinti all'interno del sistema; le relazioni sono associazioni tra le entità che descrivono come questi elementi sono correlati l'uno all'altro. Lo schema ER viene utilizzato per creare una struttura di dati coerente e logica all'interno di un sistema informativo e fornisce una base solida per la progettazione di database relazionali. Lo schema ER può essere utilizzato come strumento di comunicazione per descrivere la struttura dei dati a persone che non hanno conoscenze tecniche.
- *Business Process Model and Notation (BPMN)*, uno standard di notazione grafica per la modellizzazione dei processi aziendali. È stato sviluppato dall'Organizzazione per la Standardizzazione delle Tecnologie dell'Informazione (Object Management Group) per fornire una rappresentazione visiva uniforme e comprensibile dei processi aziendali, indipendentemente dalla tecnologia o dall'industria di appartenenza. BPMN definisce un insieme di simboli grafici standard per rappresentare elementi come attività, decisioni, gateways e flussi di processo. BPMN include anche una serie di regole e linee guida per la modellizzazione dei processi, come la rappresentazione degli elementi di processo e la gestione delle eccezioni. L'utilizzo di BPMN consente di visualizzare i processi aziendali in modo uniforme e coerente, rendendo più facile la collaborazione tra i diversi reparti aziendali e la comprensione dei processi da parte dei vari stakeholder. Inoltre, come vedremo, BPMN supporta la trasparenza, la comunicazione e la gestione dei processi aziendali, rendendoli più efficienti e migliorando la qualità del servizio fornito ai clienti.
- *Questionario*, per valutare la situazione attuale, è stato realizzato un questionario rivolto al personale delle cancellerie e agli addetti UPP. Il questionario si concentra su tre aspetti principali: la formazione in ambito informatico del personale, la difficoltà nell'utilizzo dei software forniti e l'idoneità dei mezzi e delle apparecchiature messe a disposizione. Il sondaggio ha una durata stimata di 3-4 minuti ed è stato indirizzato esclusivamente al personale addetto alla cancelleria e agli addetti UPP. La raccolta dei dati è stata effettuata in forma anonima per garantire la massima riservatezza delle risposte.
- *Key Performance Indicator (KPI)* sono metriche specifiche utilizzate per valutare il successo o l'efficacia di un processo o di un'attività aziendale. I KPI sono utilizzati per monitorare i progressi verso gli obiettivi aziendali e per identificare aree di miglioramento per il business. I KPI possono variare in base al tipo di attività o processo che si sta valutando e possono includere metriche come le vendite, la qualità del servizio, la soddisfazione del cliente, la produttività del lavoratore,

la fidelizzazione del cliente e molto altro ancora. Come verrà spiegato in seguito, l'identificazione dei giusti KPI è importante poiché consente di concentrarsi sugli aspetti più rilevanti del business e di prendere decisioni informate su come migliorare le prestazioni. Monitorando regolarmente i KPI, è possibile ottenere una comprensione tempestiva delle prestazioni aziendali e prendere azioni correttive tempestive. Nel capitolo verranno descritti i KPI utilizzati per la valutazione dei tribunali della regione Umbria.

- *Spider web diagram*, un tipo di grafico utilizzato per rappresentare le prestazioni di un soggetto o oggetto in relazione a diversi indicatori di performance. Il diagramma è composto da raggi che rappresentano le diverse dimensioni o indicatori di performance e lungo ogni raggio viene tracciata una linea che rappresenta il valore dell'indicatore per il soggetto in esame. Lo spider web diagram è spesso utilizzato per valutare le prestazioni di un'azienda o di un prodotto.

Il capitolo 3, "*Descrizione formale delle operazioni nei tribunali umbri*", raggruppa le ricerche condotte sul campo e descrive con accuratezza i flussi di lavoro e le performance dei quattro tribunali umbri, ossia il Tribunale di Perugia, il Tribunale di Spoleto, il Tribunale di Terni e la Corte d'Appello di Perugia. Tali flussi di lavoro sono poi suddivisi in base alle sezioni civile e penale.

Nel capitolo 4, "*Analisi comparativa dei Tribunali*", viene presentata una comparazione dei tribunali suddivisi per sezioni di competenza, resa possibile grazie all'utilizzo di uno strumento grafico che sovrappone diversi spiderweb diagram. Questa sezione del report è di particolare rilevanza, in quanto fornisce una panoramica delle performance dei tribunali esaminati, mettendo in luce le eventuali differenze tra di essi e consentendo una valutazione oggettiva delle loro prestazioni.

Il capitolo 5, "*Formulazione di proposte volte all'implementazione dei sistemi già in uso o alla individuazione di nuovi*", descrive le azioni proposte nell'ambito del progetto per migliorare il flusso di lavoro. Approfondiremo diverse tematiche di cui si sente l'esigenza di un netto miglioramento, tra cui: la possibilità di automatizzare la scelta di sezioni e di giudici quando una causa viene iscritta a ruolo, la creazione di un applicativo che permetta un calcolo oggettivo dell'assegno di mantenimento nei procedimenti civili, un applicativo riguardante l'organizzazione dei fascicoli pendenti e in conclusione un applicativo relativo alla digitalizzazione della scheda del fascicolo. Il capitolo conclude con un'analisi sintetica dei feedback ottenuti in risposta alle nostre proposte, concentrandosi in particolare sui prototipi software sviluppati nel progetto. La progettazione e sviluppo di prototipi presentati in questo capitolo sono attività più specificamente condotte dal Dipartimento di Ingegneria dell'Università degli Studi di Perugia.

1. Introduzione alla reingegnerizzazione dei processi

La digitalizzazione delle attività amministrative e la crescente richiesta di servizi digitali di alto livello richiedono un cambiamento necessario nella Pubblica Amministrazione, specialmente nel settore giudiziario. Tuttavia, molte sedi giudiziarie non hanno ancora implementato un sistema di digitalizzazione e gestione dei processi amministrativi efficiente; ciò causa problemi quali:

- malfunzionamenti del gestore centrale del Processo Civile Telematico;
- presenza di un parco macchine insufficiente e spesso non adeguato ad ospitare i moderni applicativi per questioni di obsolescenza;
- difficoltà dei magistrati di ricevere un'assistenza o un supporto nell'installazione e nell'uso degli applicativi telematici;
- incertezza sullo stato di diffusione degli applicativi per i settori civile, penale, minorile, sorveglianza;
- la necessità di chiarire quali attività di diffusione e formazione all'uso di software siano in corso o si intendono realizzare in un futuro prossimo.

Questo capitolo introduce le già citate metodologie del *Business Process Reengineering* (BPR) e del *Business Process Management* (BPM). L'uso di queste metodologie permetterà di: (i) identificare eventuali fattori critici e individuare possibili soluzioni per migliorare l'efficienza e (ii) presentare l'architettura delle tecnologie utilizzate negli Uffici Giudiziari della regione Umbria, mettendo in evidenza i vari ambiti in cui è possibile effettuare delle ottimizzazioni.

Il capitolo rappresenta dunque un tassello fondamentale per la stesura di un successivo capitolo sulle tecnologie, e fornisce una documentazione introduttiva utile alla formazione di personale.

1.1 Business Process Reengineering

Il *Business Process Reengineering* (BPR), letteralmente la reingegnerizzazione dei processi aziendali, si concentra sull'integrazione tra la riprogettazione dei processi aziendali e l'impiego dell'IT a supporto del lavoro di reingegnerizzazione. In generale, il BPR consiste nell'analizzare e rimodellare i processi aziendali, al fine di eliminare le ridondanze e migliorare l'efficienza in base a particolari obiettivi prefissati.

Molti dei processi aziendali moderni sono progettati per consentirne una gestione efficiente ricorrendo ad una suddivisione in sotto-attività che possono essere svolte da lavoratori con differenti livelli di responsabilità. Gli approcci tradizionali all'ingegneria aziendale seguono generalmente questo ordine sequenziale: prima si propone la strategia aziendale, poi si pianificano le strutture e i processi aziendali e infine si implementano attraverso l'uso di strumenti informatici.

Il BPR cerca di superare alcuni problemi sollevati da queste strutture gerarchiche: essendo orientato ai processi, il BPR trasforma le relazioni strutturali tra manager e datori di lavoro in processi interattivi tra loro. Si mira così a rompere radicalmente le strutture di processo esistenti e a sostituirle con soluzioni innovative. La classica struttura funzionale è, infatti, una struttura verticale in cui possono esistere barriere che separano le funzioni nelle organizzazioni; il BPR pone invece l'accento sui processi aziendali, considerati come flussi orizzontali alle funzioni organizzative.

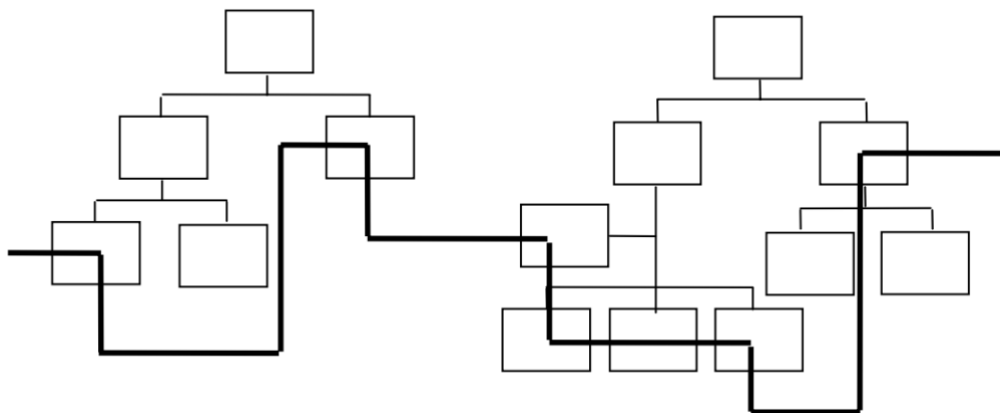


Figura 1. Processi e strutture organizzative

Le tecniche di BPR si avvalgono di diversi strumenti, come l'analisi e la modellazione dei sistemi, la ricerca operativa, i sistemi informativi gestionali, la gestione delle risorse umane, ecc. Tra queste, le tecniche di sviluppo dei sistemi svolgono un ruolo chiave per la comprensione dello stato di un sistema e per la sua riprogettazione.

La reingegnerizzazione di un processo può portare a radicali cambiamenti che modificano anche le interazioni nell'ambiente organizzativo. Ne consegue che un sistema software non passa da uno stato stazionario all'altro, ma si evolve costantemente per raggiungere nuovi obiettivi e per facilitare ulteriormente lo sviluppo dei processi organizzativi. Elenchiamo di seguito i punti chiave che caratterizzano il BPR:

- Interviene su uno o più processi di servizio tra loro correlati;
- È guidato dagli obiettivi strategici dell'organizzazione;
- Non è vincolato, nell'individuazione delle nuove soluzioni, dalla situazione esistente, ma mira ad un cambiamento radicale che assicuri un miglioramento;
- Opera in maniera integrata su tutte le componenti del processo;
- Vede le tecnologie come fattore abilitante di un cambiamento complessivo;
- È verificato attraverso un sistema di metriche.

La reingegnerizzazione dei processi presuppone come prima cosa l'individuazione dei processi primari di una organizzazione, ovvero quelli legati al "core business" (o alla missione istituzionale in una amministrazione pubblica), che creano valore riconosciuto all'esterno dai clienti e che pertanto sono critici per avere successo. Su questi processi viene effettuata una diagnosi volta ad individuare le aree di criticità e di possibile miglioramento (attività a nullo o scarso valore aggiunto che possono essere eliminate, flussi operativi irrazionali, frammentazione di responsabilità e operatività, carenze informative, ecc.) e a definire i valori obiettivo in termini di metriche di prestazione. Sulla base di tale diagnosi viene effettuata la vera e propria riprogettazione che interviene in genere su tutte le componenti, dando origine a un insieme di cambiamenti operativi tra loro correlati (ridefinizione dei flussi, redistribuzione delle responsabilità, realizzazione nuovi sistemi informativi e utilizzo di nuove tecnologie, formazione e incentivazione del personale).

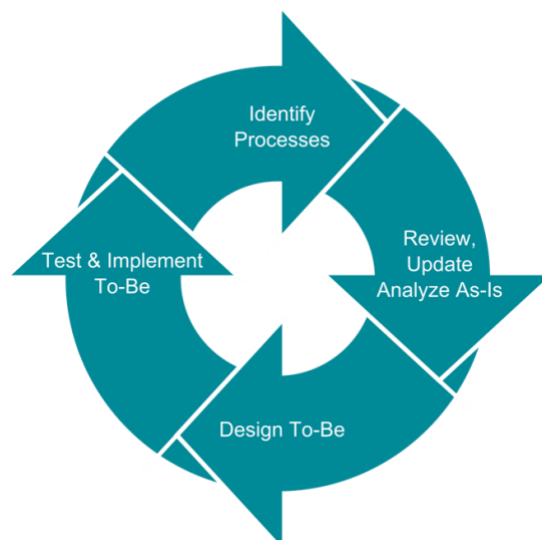


Figura 2. Il ciclo del BPR

La principale conseguenza della focalizzazione sui processi trasversali è il fatto che gli interventi di BPR spesso coinvolgono più strutture organizzative, interessate al processo da reingegnerizzare. Questo è dovuto al fatto che il fuoco di intervento è costituito dai processi, e non dalle strutture organizzative. Una possibile metodologia di BPR applicabile alla PA (Pubblica Amministrazione) prevede le seguenti tre fasi, ognuna suddivisa in altri sottopassaggi.

1. Definizione del campo di applicazione della reingegnerizzazione:
 - a. identificare l'ambito e i livelli di intervento;
 - b. delineare il contesto strategico;
 - c. fissare gli obiettivi strategici.
2. Diagnosi delle criticità e delle priorità:
 - a. ricostruire la mappa dei processi reali;
 - b. definire le metriche della prestazione complessiva di processo;
 - c. quantificare la differenza tra obiettivi strategici e situazione attuale.
3. Riprogettazione dei processi:
 - a. disegnare le alternative di riprogettazione;
 - b. progettare il sistema di monitoraggio e controllo;
 - c. preparare la gestione del cambiamento organizzativo;
 - d. sperimentare e correggere le ipotesi di riprogettazione.

La fase 1 ha due obiettivi principali: i) comprendere il campo di applicazione e il relativo contesto in cui deve essere applicata la reingegnerizzazione dei processi e ii) definire gli obiettivi strategici del BPR in relazione alle ragioni che hanno portato a tale scelta, alle opportunità e ai vincoli (normative, tecnologie, esigenze dei diversi attori coinvolti nel processo). Nella fase 2 vengono individuate, attraverso l'analisi della situazione attuale e la modellizzazione dei processi da reingegnerizzare, le principali differenze rispetto alle esigenze dei fruitori e le priorità di intervento. In questa fase assume rilievo particolare la definizione di metriche orientate al risultato e al servizio. Con la fase 3, infine, si

arriva a formulare il nuovo disegno dei processi e si pianificano gli interventi necessari a passare dalla riprogettazione alla realizzazione del nuovo processo e del sistema informatico.

1.2 Business Process Management

Il *Business Process Management* (BPM) è una metodologia che aiuta le organizzazioni a gestire i cambiamenti che devono affrontare, grazie alla descrizione e alla gestione dei processi di business aziendali. Il suo scopo principale è quello di raggiungere gli obiettivi dell'organizzazione attraverso l'allenamento e il continuo miglioramento dei processi di business. La metodologia BPM apporta numerosi vantaggi, tra cui:

- *aumento della produttività*, poiché l'economia odierna impone di fare di più con meno risorse, soprattutto in epoca post lockdown;
- *speed to market*, per immettere più rapidamente un nuovo servizio sul mercato, dal momento in cui una gestione efficace dei processi di business velocizza le attività di un'azienda;
- *conformità*, qualunque sia l'ambito produttivo bisogna rispettare norme e leggi, che assorbono tempo, risorse umane e fondi, il BPM tiene sotto controllo questi costi senza sfociare in inutili sprechi finanziari;
- *innovazione*, che deve essere parte integrante delle normali attività quotidiane.

Inoltre, il BPM incoraggia l'innovazione, che deve essere un elemento fondamentale delle attività quotidiane. Il valore aggiunto del BPM è la capacità di eseguire più processi operativi con meno sforzo e di ottenere risultati di qualità superiore.

Con l'adozione del BPM, i vertici aziendali hanno accesso illimitato ai dati e lavorano con sistemi ben definiti che li aiutano a prendere decisioni tempestive. Tuttavia, le aziende spesso si scontrano con l'inerzia delle persone che sono abituate a "fare le cose in un certo modo". Il BPM aiuta a superare questo ostacolo, trasformando i processi rigidi e indipendenti in servizi di business che lavorano insieme per creare nuovo valore.

Il BPM, se utilizzato correttamente, migliora la produttività, il processo di *decision making* e la flessibilità e agilità dell'azienda. Inoltre, aiuta ad automatizzare grandi volumi di decisioni operative, permettendo all'organizzazione di prendere decisioni rapide e ripetibili. Uno degli standard principali utilizzati dal BPM è il *Business Process Model and Notation* (BPMN), che verrà affrontato successivamente all'interno del capitolo 2.

2. Metodologia di analisi per la mappatura dei processi informativi

Il flusso di lavoro all'interno di un ufficio giudiziario viene mappato utilizzando una metodologia precisa che specifica gli strumenti e i ruoli coinvolti nell'organizzazione. Questa metodologia deve essere universale, garantire qualità e facilità d'uso. Nella prima fase, vengono raccolti e analizzati i requisiti e verrà sviluppato il progetto, comprendente la progettazione dei dati e delle applicazioni. Una successiva progettazione concettuale mira a rappresentare la realtà di interesse con una descrizione formale e dettagliata, utilizzando il modello Entità-Relazione per semplificare e rendere comprensibile la descrizione. Viene poi adottato il linguaggio grafico BPMN per la descrizione formale dei principali flussi di attività. Il modello si concentra sulla formalizzazione della semantica di esecuzione, la definizione di un meccanismo di estendibilità, la composizione e correlazione degli eventi, le interazioni umane e un modello di coreografia.

Con lo scopo di effettuare una valutazione accurata dell'efficacia dei sistemi informatici impiegati negli uffici giudiziari, abbiamo sviluppato un questionario rivolto al personale addetto alle cancellerie e agli addetti UPP. Attraverso questo questionario, abbiamo inteso indagare eventuali problematiche connesse all'uso dei vari software in uso.

Infine, viene esaminato il sistema di reporting basato sull'utilizzo di indicatori chiave (KPI) che rappresentano fattori cruciali per il raggiungimento degli obiettivi. I KPI individuati dovranno essere relativamente pochi (tra 5 e 8), avere un impatto significativo, essere volatili, fornire prove oggettive del progresso e permettere interventi sia consuntivi che predittivi. Il modello di autonomia dei KPI è strutturato in quattro elementi: misura, obiettivo, fonte di dati e frequenza di confronto e aggiornamento. La scelta degli indicatori più adeguati dovrà basarsi sulle normative italiane per la performance delle PA.

2.1 Definizione dello schema concettuale di riferimento

La mappatura del flusso di lavoro di un ufficio giudiziario prevede una componente teorica che tramite una metodologia ben definita chiarisca gli applicativi e i ruoli all'interno dell'organizzazione stessa. La metodologia deve garantire:

- *Generalità* (quindi si può calare in più contesti) rispetto alle applicazioni e ai sistemi;
- *Qualità del prodotto* in termini di correttezza e completezza;
- *Facilità d'uso*, produrre risultati che siano facili da comprendere per il committente, ragionando per astrazione, in modo da poter comunicare con il nostro interlocutore in modo semplice e conciso.

Solo una volta ottenute tutte queste informazioni sarà possibile modellare il processo attraverso il BPMN, che sarà descritto nel dettaglio nel sotto-capitolo successivo. Gli strumenti, digitali o meno, rientrano nella definizione di *sistema informativo*. Il sistema informativo è l'insieme delle componenti di un'organizzazione dedicate all'acquisizione, elaborazione, memorizzazione, recupero, condivisione e trasmissione dell'informazione durante l'esecuzione dei processi aziendali. In altre parole, un sistema

informativo definisce la modalità con cui si raccolgono, elaborano, memorizzano, usano e distribuiscono le informazioni all'interno di una data organizzazione.

Chiariamo due concetti chiave della nostra metodologia: *raccolta e analisi dei requisiti* e *progettazione*. La raccolta e analisi dei requisiti, individua le proprietà e le funzionalità che il sistema informativo dovrà avere. Questa fase richiede una interazione con gli utenti del sistema e produce una descrizione completa, ma generalmente informale, dei dati coinvolti. Vengono inoltre stabiliti, sempre in questa fase, i requisiti software e hardware del sistema informativo.

La progettazione in genere si suddivide in *progettazione dei dati* e *progettazione delle applicazioni*. Nella prima si individua la struttura e l'organizzazione che i dati dovranno avere, nell'altra si definiscono le caratteristiche dei programmi applicativi. Le due attività sono complementari e possono procedere in parallelo o in cascata. Il nostro focus sarà sulla *progettazione concettuale*, il cui scopo ultimo è quello di rappresentare (attraverso il prodotto finale definito *schema concettuale*) le specifiche informali della realtà di interesse in termini di una descrizione formale e completa, ma indipendente dai criteri di rappresentazione utilizzati nei sistemi di gestione di basi di dati.

Come detto, la nostra progettazione concettuale si basa sul modello *Entità-Relazione*, che fornisce dei costrutti atti a descrivere la realtà di studio in maniera semplice e comprensibile. Tali costrutti sono:

- *Entità*: rappresentano classi di oggetti (fatti, persone, cose) che hanno proprietà comuni ed esistenza "autonoma";
- *Relazioni*: rappresentano dei legami logici, di notevole interesse per il caso di studio, tra due o più entità;
- *Attributi*: descrivono le proprietà elementari di entità o relazioni che sono di interesse ai fini dell'applicazione finale.

2.1.1 Standardizzare la struttura delle frasi

Quando si cerca di descrivere un flusso di lavoro, spesso si nota che metterlo per iscritto può diventare complicato a causa della varietà di termini che possono essere utilizzati da differenti interlocutori per indicare gli stessi eventi o oggetti. Tuttavia, esistono alcune regole che possono essere seguite per creare un testo chiaro e lineare che rappresenti accuratamente il flusso in questione. Queste regole includono:

- 11a. selezionare un livello di astrazione adeguato, evitando l'utilizzo di termini troppo generici o troppo specifici;
- 12a. standardizzare la struttura delle frasi, utilizzando lo stesso stile sintattico;
- 13a. evitare frasi complesse, preferendo frasi semplici e chiare;
- 14a. individuare i sinonimi e unificare i termini per garantire una maggiore coerenza nel testo.

2.1.2 Glossario dei termini

Il glossario è un elemento essenziale per la comprensione dell'intero processo legato al flusso del sistema informativo. Esso viene creato attraverso l'identificazione dei termini più frequenti che rappresentano gli attori o le informazioni all'interno del flusso.

Per ogni termine presente nel glossario è necessario fornire una breve descrizione, eventuali sinonimi e altri termini presenti nel glossario che presentano un legame logico con esso.

2.1.3 Raggruppamento dei requisiti in sistemi omogenei

Attraverso dei criteri generali che traducono una specifica informale in un costrutto del modello entità relazione. Valgono quindi le seguenti regole:

1. se un concetto ha proprietà significative e/o descrive classi di oggetti con esistenza autonoma, è opportuno rappresentarlo come un'entità;
2. se un concetto ha una struttura semplice e non possiede proprietà rilevanti associate è opportuno rappresentarlo con un attributo di un altro concetto;
3. se sono state individuate due (o più) entità e nei requisiti compare un concetto che li associa, questo concetto può essere rappresentato da una relazione;
4. se uno o più concetti risultano essere casi particolari di un altro, è opportuno rappresentarli facendo uso di generalizzazione.

2.1.4 Schema finale

Dopo aver svolto l'analisi dei requisiti, sarà possibile avere una comprensione più chiara di tutti i concetti fondamentali. Questi elementi devono essere quindi raggruppati in una documentazione iniziale che rappresenta lo schema scheletro del progetto. Tale schema è costituito da pochi concetti molto astratti, dai quali l'analisi dovrà partire, e sarà poi progressivamente raffinato in elementi più complessi. Inoltre, i concetti presenti all'interno dello schema dovranno essere raffinati in base alle loro specifiche, allo scopo di analizzare ulteriormente i possibili sottoschemi che sono emersi nella fase precedente e comprendere meglio le possibili interazioni. È inoltre possibile aggiungere nuovi concetti allo schema per descrivere nuove specifiche. Infine, se durante l'analisi sono stati individuati nuovi elementi, questi dovranno essere inseriti all'interno dello schema scheletro principale.

2.2 Business Process Model and Notation

L'intento dichiarato del BPMN è riuscire a standardizzare un modello di processo aziendale e una notazione a fronte della vastità di notazioni che si trovano sia nelle aziende che nelle pubbliche amministrazioni. Gli obiettivi dell'adozione della modellazione BPMN sono:

- formalizzare la semantica di esecuzione;
- definire un meccanismo di estendibilità sia per le estensioni del modello di processo che per le estensioni grafiche;
- affinare la composizione e la correlazione degli eventi;
- estendere la definizione delle interazioni umane;
- definire un modello di coreografia.

Grazie al BPMN si può ottenere un mezzo molto semplice per comunicare informazioni sui processi a tutti i soggetti coinvolti all'interno dell'organigramma aziendale a cui esso è rivolto.

La notazione del BPMN nasce dall'esigenza di creare un linguaggio di modellazione in grado di eliminare le distanze tra le descrizioni dei processi di business per mezzo di diagrammi di flusso e le descrizioni di quest'ultime in un linguaggio di esecuzione. Rispetto alle altre convenzioni, gli standard grafici sono quelli maggiormente *human-readable* e facili da comprendere senza conoscenze tecniche specifiche. Definire un linguaggio di modellazione significa quindi sviluppare un vocabolario, la semantica, la grammatica e la sua sintassi, non la metodologia. Secondo la OMG numerosi sono gli analisti di business che sono a loro agio nel visualizzare i processi aziendali in un formato come quello del diagramma di flusso, e che soprattutto utilizzano questo tipo di strumento per definire i processi aziendali. BPMN fornirà agli Uffici di Giustizia la capacità di comprendere le proprie procedure aziendali interne con una notazione grafica e darà alle organizzazioni la capacità di comunicare queste procedure in modo standard. Nel panorama attuale si assiste ad un variegato utilizzo di metodologie di modellazione dei processi, il che comporta dei notevoli svantaggi. Basti pensare ad un individuo che cambia lavoro, spostandosi da un'azienda a un'altra; è probabile che i sistemi utilizzati nelle due aziende divergeranno, rallentando il lavoro del "nuovo arrivato". Per questo motivo, basarsi su di una notazione standard (ISO/IEC 19510) faciliterà sia la comprensione, attraverso una semantica completamente formalizzata, che le prestazioni stesse degli attori coinvolti nel processo produttivo. Attraverso lo standard di rappresentazione dei processi di business, la giustizia italiana potrà meglio formalizzare i suoi flussi di lavoro e condividerli.

Gli elementi della notazione BPMN (vedi Figura 3) sono rappresentati da 11 formalismi grafici, a loro volta inclusi in 4 categorie:

- *Oggetti di flusso* (flow objects), contengono eventi, attività e gateways;
- *Oggetti di connessione* (connecting object), tipicamente sono il flusso di sequenza, di messaggio e l'associazione;
- *Swimlanes*, suddivise in pool e lane;
- *Artefatti* (artifacts), in cui rientrano gli oggetti di dati, il gruppo e l'annotazione.

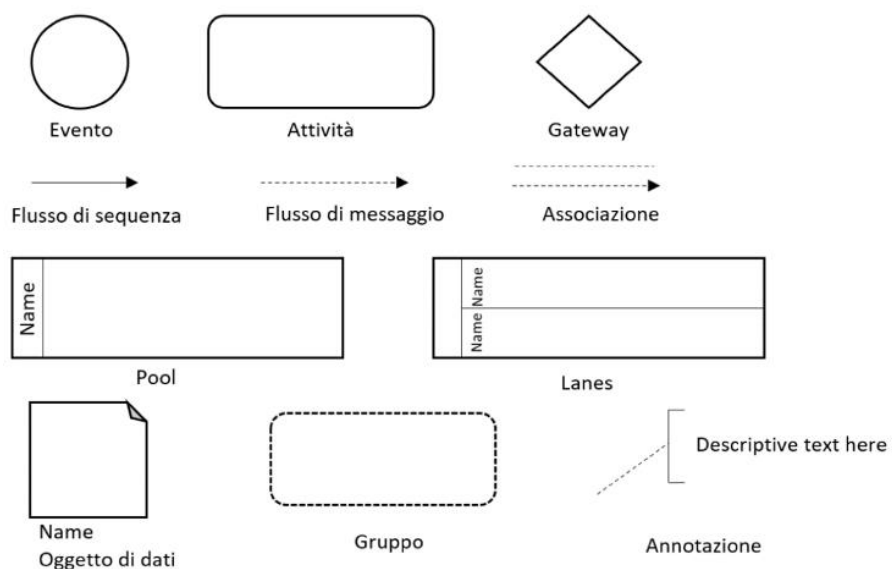


Figura 3. Le notazioni grafiche alla base del BPMN

2.2.1 Eventi

Un *Evento* è qualcosa che “accade” nel corso di un Processo o di una Coreografia. Questi eventi influiscono sul flusso del modello e di solito hanno una causa (*Trigger*) o un impatto (*Risultato*). Gli eventi sono rappresentati da cerchi con centri aperti per consentire ai marker interni di differenziare Trigger o Risultati diversi. Esistono tre tipi di eventi, in base a quando influiscono sul flusso:

- *Inizio*, come suggerisce il nome, l’evento iniziale indica un particolare processo o coreografia che sta per iniziare; si indica con un cerchio semplice.
- *Intermedio*, gli eventi intermedi si trovano sempre tra gli eventi di inizio e di fine; si indica con due cerchi concentrici.
- *Fine*, come si può intuire è un evento che indica come termina il processo; si indica con un cerchio con il bordo marcato.



Figura 4. La rappresentazione grafica degli eventi. Da sinistra a destra Evento Start, Evento Intermedio, Evento End

Possono essere inoltre anche di tipo *catching* (indicati con un simbolo non riempito) se reagiscono a qualche trigger che li metta in esecuzione, o di tipo *throwing* (indicati con un simbolo riempito) se creano un qualche risultato. Parallelamente alla classificazione di eventi iniziali, intermedi, finali e alla loro tipologia, distinguiamo inoltre:

- *Eventi bloccanti* nel caso in cui bloccano il processo, contraddistinti da un perimetro continuo.
- *Eventi non-bloccanti*, nel caso in cui non terminano il processo, contraddistinti da un perimetro tratteggiato.

In particolare, distinguiamo i seguenti tipi di eventi bloccanti o non bloccanti:

- *Message*: indicano che un messaggio è arrivato oppure il messaggio stesso è il risultato dell’evento;
- *Timer*: sono solo di tipo catching, poiché rimangono in ascolto di un trigger temporale;
- *Error*: indicano che si è verificato un errore;
- *Cancel*: utilizzati per annullare una transazione di business;
- *Compensazione*: utilizzate per delle eccezioni nel processo;
- *Conditional*: eventi che si attivano quando una determinata condizione diventa vera;
- *Link*: un organismo grazie al quale è possibile unire parti del processo, per creare delle fasi cicliche;
- *Signal*: eventi che inviano un segnale che viene diffuso in modalità broadcast a tutti i partecipanti del flusso e a differenza dei messaggi hanno una sorgente e un destinatario definito;
- *Terminate*: vengono utilizzati per terminare immediatamente tutte le attività;
- *Multiple*: indicano la presenza di molteplici trigger in un evento.

	"Catching"		"Throwing"		Non-Interrupting	
Message						
Timer						
Error						
Escalation						
Cancel						
Compensation						
Conditional						
Link						
Signal						
Terminate						
Multiple						
Parallel Multiple						

Figura 5. Eventi di tipo Catching e Throwing

In generale, per una corretta adozione degli eventi, valgono le seguenti regole:

1. Gli eventi di fine possono definire un "risultato" che è una conseguenza della fine di un percorso del flusso di sequenza. Gli eventi di inizio possono solo reagire ("catturare") un trigger.
2. Gli eventi finali possono solo creare ("lanciare") un risultato.
3. Gli eventi intermedi possono catturare o lanciare trigger.

2.2.2 Attività

Attività, termine generico per indicare il lavoro che svolge un qualche entità in un processo. Un'attività può essere: atomica oppure composta. I tipi di attività che formano parte del modello di processo sono:

- *task*, rappresenta un'unità atomica incluso in un processo, viene adoperata quando il lavoro nel processo non è suddiviso in un livello più fine di dettaglio;
- *sotto-processo*, un'attività composta che viene inclusa all'interno di un processo, che può essere visualizzata in modalità collassata con una crocetta, oppure esteso, in cui è possibile vedere l'intero sottoprocesso.



Figura 6. Rappresentazione grafica delle attività

2.2.3 Gateway

Un gateway viene utilizzato per controllare la divergenza e la convergenza di un flusso di sequenza. Pertanto, determinerà la ramificazione, la fusione e l'unione di percorsi; mentre i marcatori interni determineranno il tipo di controllo del comportamento. Viene rappresentato come un rombo ed esistono nella notazione avanzata diverse tipologie di gateway:

- *Esclusivi (XOR)*, definiscono una scelta da effettuare nel flusso di processo, sulla base della quale viene eseguito un determinato percorso anziché un altro. Questo gateway è rappresentato in BPMN con un rombo contenente una X e può essere usato sia in modalità split che in modalità join.
- *Inclusivi (OR)*, definiscono una o più scelte che vengono prese nel flusso di processo, è molto simile al gateway pocanzi esaminato, da cui differisce poiché in questo formalismo più percorsi possono essere intrapresi contemporaneamente. In BPMN viene rappresentato con un rombo al cui interno è situato un cerchio.
- *Complessi*, per trattare quelle situazioni che non possono essere utilizzati con altri gateway, come ad esempio l'unione di più gateway tra di loro. In BPMN viene rappresentato con un rombo al cui interno è situato il simbolo “*”.
- *Paralleli (AND)*, viene adoperato in situazioni in cui più attività possono o devono essere svolte in parallelo; di conseguenza può essere utilizzato sia in modalità join che split. In BPMN viene rappresentato con un rombo al cui interno vi è il simbolo “+”.

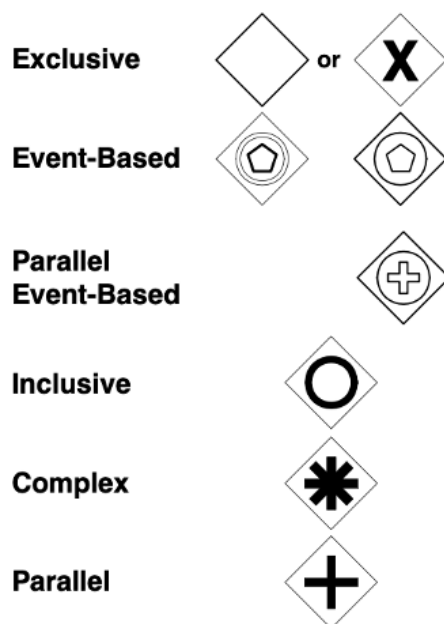


Figura 7. Rappresentazione in BPMN delle diverse tipologie di gateway

2.2.4 Flussi

Flusso di sequenza, viene utilizzato per mostrare l'ordine con cui vengono eseguite attività all'interno del processo. La notazione avanzata BPMN definisce diversi flussi di sequenza del processo di business:

- *Flusso di default*, utilizzato nelle definizioni di flusso di processo e stabilisce quale sia la condizione del flusso di default, il suo simbolo è caratterizzato da uno slash in diagonale all'inizio della linea.
- *Flusso di eccezione*, rappresenta delle deviazioni del flusso di processo rispetto al flusso normale per via di un evento intermedio.
- *Flusso condizionale*, ha un'espressione condizionale che valuta il tempo di esecuzione per determinare quale deve essere il flusso che il processo deve seguire.

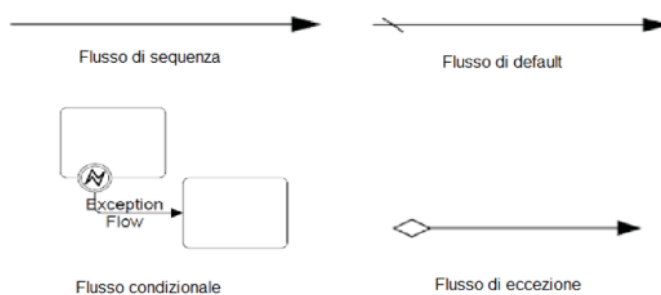


Figura 8. Rappresentazione BPMN dei diversi flussi di sequenza

Flusso di messaggio, viene utilizzato per mostrare il flusso di messaggi tra due partecipanti che sono preparati a spedirli e a riceverli. Questo tipo di messaggio viene utilizzato in BPMN quando ci sono due pool separati che comunicano tra loro. Nella notazione viene rappresentato con una linea tratteggiata.

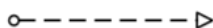


Figura 9. Rappresentazione BPMN del flusso di messaggio

Associazione, viene utilizzata per associare informazione agli oggetti di flusso. Oggetti testuali e grafici non di flusso possono essere associati con quelli di flusso. Può avere anche una direzione per identificare anche il destinatario.

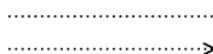


Figura 10. Rappresentazione BPMN del flusso di associazione

2.2.5 Pool e Swimlane

Molto spesso in un processo sono coinvolti più attori che in BPMN prendono il nome di “partecipanti”. Questi ultimi vengono rappresentati da un *Pool*. Il *Pool*, dunque, funge anche da contenitore grafico per il partizionamento di un insieme di attività da altri pool, solitamente nel contesto di situazioni B2B. Un Pool può avere dettagli interni, nella forma del processo che verrà eseguito. Oppure un Pool può non avere dettagli interni, ossia può essere una “scatola nera”.

La *Lane* rappresenta una sotto-partizione all’interno del pool che si estende per l’intera lunghezza del pool sia in orizzontale che in verticale. Viene utilizzata per organizzare e categorizzare le attività.

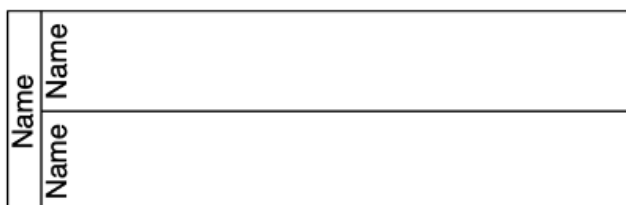


Figura 11. Rappresentazione di un Pool al cui interno sono collocate due lane

2.2.6 Artefatti

Gli ultimi elementi da analizzare sono gli *artefatti*. Rientrano in questa categoria di notazioni grafiche del BPMN 3 elementi che non influiscono sul flusso del processo, ma che hanno la sola funzione di arricchire le informazioni del modello. In questa categoria rientrano:

- Gli *oggetti di dati* forniscono informazioni su ciò che le attività richiedono per essere eseguite e/o ciò che producono, gli oggetti dati possono rappresentare un singolo oggetto o una raccolta di oggetti.

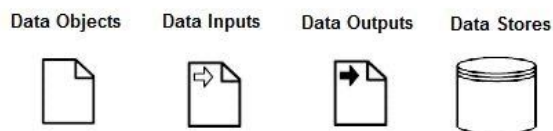


Figura 12. Rappresentazione BPMN degli oggetti di dati

- Un *Gruppo* è un raggruppamento di elementi grafici che si trovano all'interno della stessa categoria. Il nome della categoria viene visualizzato nel diagramma come etichetta del gruppo. Le categorie possono essere utilizzate per scopi di documentazione o analisi. I gruppi sono un modo in cui le categorie di oggetti possono essere visualizzate visivamente sul diagramma.
- *Annotazione*, sono un meccanismo per il modellista per fornire ulteriori informazioni a chi legge il diagramma di processo.

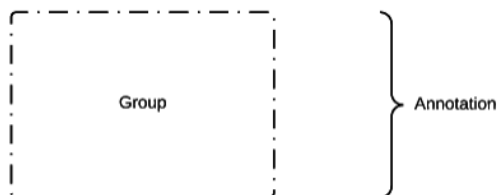


Figura 13. Rappresentazione BPMN di Gruppo e Annotazione

2.3 Questionario

Al fine di meglio analizzare e valutare l'efficacia dei sistemi informatici adottati presso gli uffici giudiziari, abbiamo realizzato un questionario, rivolto al personale delle cancellerie e agli addetti UPP, dal quale potessero emergere eventuali criticità legate all'uso effettivo dei vari software. Nello specifico, l'oggetto delle domande che seguono verte sui seguenti punti:

- il livello di formazione ricevuta in ambito informatico dal personale addetto all'utilizzo di tali sistemi;
- il grado di difficoltà nell'utilizzo dei software forniti;
- l'idoneità dei mezzi e delle apparecchiature messe a disposizione per lo svolgimento delle attività informatiche.

Il sondaggio ha una durata stimata di 3-4 minuti. I dati sono stati raccolti in forma totalmente anonima. Riportiamo di seguito le domande che compongono il questionario.

1. Qual è la tua fascia di età?
2. Sei neoassunto?
3. Quanto ritieni adeguati i computer a disposizione?
4. Quanto ritieni adeguate le periferiche tecnologiche a disposizione (stampanti, scanner, etc.)?
5. Come valuti innovazione, efficientamento e modernizzazione degli uffici giudiziari?
6. Complessivamente, quanto sei soddisfatto dai sistemi informatici su cui lavori?

7. Quanto ritieni semplice e veloce accedere alle informazioni di cui hai bisogno tramite i sistemi informatici utilizzati?
8. In caso di dubbi sull'utilizzo del sistema informatico, quanto ti è semplice trovare informazioni, documentazione, o contattare l'assistenza?
9. Hai dei suggerimenti per migliorare qualche aspetto dei sistemi informatici con cui interagisci?

Per le sezioni civile e penale dei vari tribunali sono state proposte alcune domande esclusive che ci hanno consentito di analizzare più approfonditamente aspetti chiave delle diverse procedure lavorative adottate. Le domande da 10a a 16a sono rivolte alla sezione civile dei Tribunali e delle Corti d'appello.

- 10a. Hai partecipato a corsi di formazione e/o aggiornamento organizzati dal tribunale, relativamente all'utilizzo del SICID?
- 11a. Come valuti la qualità della formazione ricevuta?
- 12a. Qual è la frequenza con cui il sistema informatico si blocca o ha dei guasti?
- 13a. Che grado di conoscenza ritieni di avere riguardo il funzionamento del SICID?
- 14a. Quanto valuti efficiente il sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento?
- 15a. Come valuti il livello di integrazione tra i diversi software ministeriali?
- 16a. Quanto valuti intuitivo il design dell'interfaccia utente del software (SICID)?

Le domande da 10b a 17b sono invece rivolte alla sezione penale.

- 10b. Hai partecipato a corsi di formazione e/o aggiornamento organizzati dal tribunale, relativamente ai programmi software che utilizzi durante il tuo lavoro?
- 11b. Come valuti la qualità della formazione ricevuta rispetto ai seguenti sistemi? (SICP, TIAP, GIADA)
- 12b. Qual è la frequenza con cui il sistema informatico si blocca o ha dei guasti? (SICP, TIAP, GIADA)
- 13b. Che grado di conoscenza ritieni di avere riguardo il funzionamento degli applicativi? (SICP, TIAP, GIADA)
- 14b. Quanto valuti efficiente il sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento (GIADA)?
- 15b. Come valuti il livello di integrazione tra i diversi software ministeriali utilizzati (SICP, TIAP, GIADA)?
- 16b. Quanto valuti intuitivo il design dell'interfaccia utente degli applicativi? (SICP, TIAP, GIADA)
- 17b. Quanti documenti carichi, all'incirca, sul TIAP, rispetto a quelli che gestisci?

La domanda 1 permette di analizzare i risultati del questionario anche in base all'età anagrafica dei partecipanti, che può incidere sul livello di conoscenze pregresse nell'uso di strumenti digitali e sulle competenze in materia di adempimento delle mansioni di cancelleria.

Le domande 2, 10a, 10b, 11a, 11b, 13a e 13b permettono di ottenere informazioni riguardo al tipo e al grado di formazione ricevuta dagli addetti UPP. In particolare, risulta interessante stabilire la percentuale di neoassunti che ricevono adeguata formazione e, in generale, la conoscenza da parte personale delle cancellerie dei software utilizzati.

Oltre alla capacità dell'utente di utilizzare correttamente ed efficientemente gli strumenti a disposizione per svolgere le varie attività lavorative, volevamo accertarci della qualità dei servizi offerti dai software ministeriali adottati. Infatti, questi ultimi dovrebbero consentire di svolgere tutte le

operazioni richieste in maniera agile e funzionale. A tale scopo, abbiamo proposto le domande 6, 7, 8, 12a, 12b, 14a, 14b, 15a, 15b, 16a e 16b, che indagano le criticità strutturali legate ai sistemi in utilizzo. Oltre al lato software, è importante valutare l'adeguatezza dei dispositivi e delle eventuali periferiche messe a disposizione degli addetti. Le domande 3, 4 e 5 forniscono una valutazione qualitativa degli apparati hardware utilizzati per le finalità del processo giudiziario.

La domanda 17b è rivolta esclusivamente agli uffici della sezione penale e consente di identificare quantitativamente il livello di digitalizzazione raggiunto rispetto all'avanzamento del processo.

Infine, la domanda 9 prevede una risposta aperta, facoltativa, su eventuali suggerimenti volti al miglioramento di qualsiasi aspetto dei sistemi informatici utilizzati.

Le risposte raccolte sono presentate in forma aggregata nel capitolo seguente, dove vengono anche analizzate e discusse nel dettaglio dei singoli uffici e delle sezioni civile e penale.

2.4 Key Performance Indicator (KPI)

Per valutare le performance della sezione giuridica analizzata, è importante comprendere le entità coinvolte e il loro ruolo all'interno della filiera. Una volta acquisite le informazioni, è necessario organizzarle in modo da creare una base di conoscenza completa. Oltre agli obiettivi e agli indicatori, verranno considerati anche altri dati presenti nel patrimonio informativo, come gli indicatori di benchmarking, i costi e il dimensionamento dei processi, le rilevazioni di customer satisfaction e gli standard di servizio.

Il primo passo consiste nell'individuare i soggetti coinvolti nella raccolta delle informazioni e con cui sarà possibile dialogare per ottenere maggiori dettagli sulle performance della sezione giuridica. Questi individui devono essere attori coinvolti nel processo e in grado di fornire informazioni dettagliate e relazionali. Successivamente, verrà inviato loro il materiale prodotto per metterli in condizione di comprendere al meglio il contesto dell'iniziativa di engagement, le finalità e i risultati attesi.

Per ottenere un documento completo, verranno raccolti i punti di vista e i contributi degli stakeholder. Tra le domande-guida ci saranno:

- 11a. Quali operazioni di mappatura condividiamo e come misuriamo e valutiamo i risultati?
- 12a. Ci sono altre analisi che vorreste che venissero condotte?
- 13a. Su quali elementi verrete valutati e come verranno predisposti i questionari che saranno sottoposti?
- 14a. In cosa può migliorare la filiera e quali eventuali indicazioni di miglioramento potete fornire?

Per valutare l'efficacia dei flussi di lavoro, utilizziamo KPI e report, strumenti fondamentali per individuare le aree che richiedono analisi specifiche e, se necessario, azioni correttive appropriate. Il nostro approccio prevede due tipologie di report: i *report informativi*, che forniscono informazioni sullo stato di avanzamento del lavoro in esame, utili per individuare eventuali punti critici che richiedono particolare attenzione, e i *report di prestazione*, che consideriamo come un'entità economica, dalla quale ci si attende un ritorno adeguato all'investimento effettuato.

In merito al secondo tipo di reporting nelle PA, così come avviene nelle aziende private, faremo uso di un numero limitato di KPI misurabili, che possono essere monitorati periodicamente per valutare

l'efficacia con cui la PA in oggetto sta raggiungendo gli obiettivi prefissati. Il nostro sistema di reporting è stato progettato per attribuire particolare attenzione a questi fattori chiave.

2.4.1 Analisi di contesto sulla performance della Pubblica Amministrazione

Negli ultimi anni, sono emersi cambiamenti esterni e interni alle amministrazioni che hanno reso necessaria la valutazione delle prestazioni. Tra i cambiamenti esterni si citano le esigenze mutevoli dei cittadini, le richieste delle imprese per servizi moderni e la delega di poteri a istituzioni internazionali. Tra i cambiamenti interni, si evidenziano la necessità di acquisire nuove competenze, l'attenzione sulla trasformazione digitale dei servizi e la razionalizzazione delle risorse.

È importante per le PA adottare una prospettiva strategica e focalizzarsi sulla qualità del servizio e sugli impatti generali. Le unità di impiego delle risorse pubbliche devono essere dichiarate a priori, monitorate in corso d'opera e rendicontate a posteriori.

La valutazione della performance riguarda l'attuazione di politiche, l'efficienza nell'utilizzo delle risorse, la qualità e quantità dei servizi erogati, la soddisfazione dei destinatari, lo sviluppo delle competenze e la promozione delle pari opportunità. Si sottolinea l'importanza di utilizzare KPI (indicatori chiave di performance) rilevanti, specifici e misurabili per monitorare il raggiungimento degli obiettivi.

Il D.lgs. 150 introduce il monitoraggio di due ambiti distinti: la performance organizzativa e la performance individuale dei dirigenti e del personale responsabile di unità organizzative, basato su indicatori di performance.

2.4.2 Indice 1: Digitalizzazione dei fascicoli nei procedimenti penali

Il primo indice di performance è stato ricavato dal documento delle performance governative del ministero della giustizia *“Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024”*¹. In particolare, nella *“direzione generale degli affari internazionali e della cooperazione giudiziaria”*, scheda n. 2 *“ottimizzazione delle politiche di digitalizzazione che coinvolgono la cooperazione giudiziaria internazionale”*. L'obiettivo è quello di consentire nell'avanzamento delle politiche di digitalizzazione in modo da favorire uno scambio agile e veloce di dati ed informazioni tra il Ministero della Giustizia, le autorità giudiziarie, le istituzioni italiane ed estere che operano nel campo della cooperazione giudiziaria e più in generale interagiscono nel settore interazionale.

Questo indice può essere utilizzato solamente per i tribunali penali, poiché nel civile, attraverso il *processo civile telematico*, tutti i fascicoli devono essere necessariamente digitalizzati. Troviamo nel documento degli indicatori di raggiungimento e quello che è il loro target atteso:

Indicatori di raggiungimento	Target atteso
Digitalizzazione dei fascicoli	➤ 70%

Tabella 1. Target attesi nel *“Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024”*

¹ https://www.giustizia.it/cmsresources/cms/documents/PIAO_20222024.pdf

2.4.3 Indice 2: Percentuale di preferenza di consultazione dei fascicoli digitali nei procedimenti civili

Il processo civile telematico rappresenta una forma di modernizzazione nel sistema giudiziario italiano, che consente la trasmissione telematica degli atti tra la cancelleria e i magistrati. Tuttavia, durante le nostre indagini, abbiamo notato che molti magistrati preferiscono ancora utilizzare la documentazione cartacea, nonostante la disponibilità dell'applicativo telematico denominato "Consolle del Magistrato". Questa scelta potrebbe causare ritardi nelle procedure giudiziarie, poiché la cancelleria deve scaricare gli atti, stamparli e consegnarli fisicamente ai magistrati.

Per evitare questi ritardi e ottimizzare il processo, abbiamo deciso di indagare sulla diffusione dell'applicativo digitale tra i magistrati. Comprendere quanto è utilizzato questo strumento rispetto alla documentazione cartacea può fornire indicazioni importanti per migliorare l'efficienza delle procedure giudiziarie. Inoltre, promuovere l'adozione dell'applicativo telematico potrebbe ridurre il consumo di carta e migliorare l'impatto ambientale delle attività giudiziarie.

2.4.4 Indice 3: Percentuale di formazione

Anche questo indice di riferimento è ricavato dal *"Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024"*. Ai fini della nostra produzione si possono prendere come target di riferimento gli obiettivi della *"Direzione Generale della Formazione"*

Indicatori di raggiungimento	Target atteso
Percentuale di personale neoassunto coinvolto nei corsi di formazione iniziale rispetto al personale assunto. L'indicatore viene calcolato dalla percentuale di personale neoassunto che partecipa ai corsi di formazione iniziale rispetto al numero totale di neoassunti	➤ 100%
Percentuale personale in servizio coinvolto nei corsi di aggiornamento rispetto al totale presente. L'indicatore è dato dalla percentuale del personale in servizio coinvolto in corsi di aggiornamento professionale rispetto al totale presente	➤ >5%

Tabella 2. Target attesi dalla Direzione Generale della Formazione

2.4.5 Indice 4: Clearance rate

Il *clearance rate*, o tasso di risoluzione, rappresenta uno dei principali indicatori utilizzati a livello europeo per monitorare la capacità dei sistemi giudiziari di gestire i procedimenti sopravvenuti nel corso di un determinato periodo di riferimento. Esso viene calcolato come rapporto tra il numero di procedimenti definiti e il numero di procedimenti sopravvenuti (o iscritti).

$$Cr = \frac{\text{Procedimenti Definiti}}{\text{Procedimenti Sopravvenuti}}$$

² https://www.giustizia.it/cmsresources/cms/documents/PIAO_20222024.pdf

Un valore superiore all'unità (ossia superiori al 100%) indica che gli uffici giudiziari hanno risolto più procedimenti di quanti ne siano stati aperti nel periodo considerato, il che comporta una riduzione dell'arretrato. Viceversa, valori inferiori all'unità indicano che il numero di procedimenti definiti è inferiore al numero di procedimenti sopravvenuti, con un conseguente aumento delle pendenze.

Il clearance rate costituisce un indicatore importante della performance degli uffici giudiziari, in quanto permette di valutare l'efficienza e l'efficacia con cui vengono gestiti i procedimenti. Un tasso di risoluzione elevato indica una buona capacità degli uffici di smaltire i procedimenti e di garantire un servizio tempestivo e di qualità ai cittadini, mentre un tasso basso può indicare la necessità di interventi di miglioramento e di riforma del sistema giudiziario.

2.4.6 Indice 5: Variazione delle pendenze

L'indice di *variazione delle pendenze* è un parametro utilizzato per valutare l'andamento dell'attività di un ufficio nel corso degli ultimi tre anni. Tale indice misura la variazione percentuale delle pendenze complessive dell'ufficio nell'ultimo triennio rispetto al periodo precedente. In altre parole, questo indice permette di quantificare l'evoluzione delle pendenze in termini relativi, fornendo un'indicazione precisa sull'andamento dell'attività dell'ufficio.

Un valore positivo dell'indice indica un aumento delle pendenze, mentre un valore negativo indica una diminuzione delle stesse.

La variazione delle Pendenze è un indice di performance molto utile per gli uffici, poiché permette di valutare l'efficacia delle strategie messe in atto per ridurre le pendenze e migliorare l'efficienza dell'attività svolta. Ad esempio, un valore positivo della Variazione delle Pendenze può indicare la necessità di adottare nuove strategie per smaltire le pendenze accumulate nel corso degli ultimi anni, mentre un valore negativo può rappresentare un'importante conferma del successo delle azioni intraprese per ridurre l'arretrato.

2.4.7 Indice 6: Stratigrafia dei pendenti

La *stratificazione delle pendenze* è un metodo molto utile per monitorare la gestione dei procedimenti giudiziari e identificare i casi a *rischio Pinto*, ossia procedimenti non risolti entro i tempi previsti dalla legge e per i quali i soggetti interessati potrebbero richiedere un risarcimento dallo Stato. Tale metodo consente di suddividere i procedimenti pendenti in base ad un indice di anzianità di iscrizione, in modo da individuare quelli che non sono stati risolti entro i termini di legge.

La stratificazione delle pendenze consente di individuare tempestivamente i procedimenti a rischio Pinto e di adottare le misure necessarie per evitare che si verifichi un danno per i cittadini.

Inoltre, la stratificazione delle pendenze può fornire utili informazioni sullo stato di salute dell'ufficio giudiziario e sull'efficacia delle azioni messe in atto per ridurre le pendenze. Ad esempio, se la maggior parte dei procedimenti pendenti ha un'anzianità di iscrizione elevata, ciò potrebbe indicare la necessità di adottare nuove strategie per accelerare i tempi di risoluzione dei procedimenti più vecchi.

2.4.8 Indice 7: Indice questionario

Dopo aver somministrato il questionario descritto in precedenza, i risultati ottenuti sono stati utilizzati come indice di valutazione per i tribunali della regione Umbria. Alcune domande specifiche sono state utilizzate per il calcolo di altri KPI, come la formazione digitale e la frequenza di utilizzo del TIAP (Trattamento Informatico Atti Processuali) per la sezione penale, e pertanto non sono state considerate per il calcolo di questo indice. Inoltre, le domande anagrafiche iniziali sono state escluse dalla valutazione.

Le domande rimanenti presentano cinque opzioni di risposta, disposte in ordine crescente di desiderabilità: la prima risposta corrisponde a una valutazione altamente negativa, mentre la quinta indica una valutazione altamente positiva.

Questa scala di valutazione ci ha permesso di quantificare in modo preciso il livello di soddisfazione dei partecipanti rispetto alle diverse aree valutate nel questionario e di confrontare i risultati tra i tribunali della regione Umbria.

2.5 Spider Web Diagram

Dopo aver ottenuto e calcolato tutti i KPI, si è deciso di inserirli in un grafico per visualizzarli in modo efficace. A tal fine, si è utilizzato uno *spider web diagram*, che consente di rappresentare chiaramente le performance del soggetto in esame su diverse dimensioni o indicatori di performance.

Uno *spider web diagram*, anche noto come diagramma a ragnatela o radar chart, è un tipo di grafico utilizzato per rappresentare le prestazioni o le caratteristiche di un determinato soggetto o oggetto.

Lo spider web diagram è spesso utilizzato in ambito aziendale per valutare le prestazioni di un'azienda o di un prodotto in relazione a diversi indicatori di performance.

Questo tipo di grafico è formato da un insieme di raggi che si irradiano dal centro del diagramma, ognuno dei quali rappresenta una dimensione o un indicatore specifico. Lungo ogni raggio viene tracciata una linea che rappresenta il valore dell'indicatore per il soggetto in esame.

Nello specifico, per conformare gli ordini di grandezza degli indici, abbiamo individuato delle formule per mappare tutti i KPI individuati nell'intervallo $[0, 1]$, dove 0 indica una valutazione peggiore e 1 la valutazione migliore possibile. Di seguito vengono indicate le formule individuate per ogni KPI.

1. *Clearance Rate*: tipicamente questo indicatore assume valori vicino a 1, dove 1 indica che gli uffici giudiziari hanno risolto tutti procedimenti aperti nel periodo considerato (e solo quelli). Valori superiori all'unità devono essere giudicati positivamente, al contrario dei valori inferiori. Pertanto, si è deciso di utilizzare come formula una sigmoide centrata in 1: $\frac{1}{(1+e^{-8(x-1)})}$
2. *Digitalizzazione fascicoli*: essendo una percentuale, è sufficiente riportare il valore nell'intervallo $[0, 1]$, dividendo per 100.
3. *Formazione e Aggiornamento*: per entrambi vale lo stesso ragionamento applicato al KPI della digitalizzazione, essendo delle percentuali.
4. *Variazione delle pendenze*: questo indicatore può assumere valori percentuali positivi (nel caso in cui i pendenti al 2019 sono superiori ai pendenti al 2022) oppure valori percentuali negativi. Un valore percentuale uguale a 0% indica che il numero di pendenti è rimasto invariato: dovrebbe essere dunque mappato a 0.5. Valori percentuali negativi indicano che l'ufficio è in grado di smaltire procedimenti più vecchi, pertanto più è vicino a -100% più il valore nel web diagram dovrebbe avvicinarsi a 1. La formula utilizzata è dunque: $\frac{(100-x)}{200}$

5. *Stratigrafia dei pendenti*: trattandosi di una percentuale, vale lo stesso ragionamento utilizzato per gli altri KPI.
6. *Indice del questionario*: si è deciso di calcolare il valor medio relativo a tutte le domande interessate, ottenendo un punteggio decimale compreso tra 1 e 5 (in quanto parte delle risposte sono etichettate, nel questionario, con valori da 1 a 5). Pertanto, la formula utilizzata per calcolare l'indice questionario è la seguente:

$$Q = \frac{\text{Media risposte} - 1}{4}$$

Il risultato è un grafico a forma di ragnatela, con i valori del soggetto rappresentati come punti sulle linee del diagramma. Questo tipo di visualizzazione consente di confrontare le prestazioni o le caratteristiche di diversi soggetti o oggetti in modo rapido e intuitivo.

3. Descrizione formale delle operazioni nei tribunali umbri

Come già evidenziato nel capitolo precedente, la metodologia descritta è stata applicata con successo in 6 degli 8 tribunali dell'Umbria. Il lavoro di analisi si è sviluppato attraverso le seguenti fasi temporali, che sono state condotte dagli assegnisti e dai borsisti appositamente arruolati per il progetto.

- Svolgimento di interviste ai cancellieri e agli addetti dell'ufficio per il processo, grazie alle quali è stato possibile ottenere una conoscenza approfondita delle attività quotidiane del personale addetto all'utilizzo dei sistemi informatici governativi.
- Trascrizione in linguaggio naturale di un testo che illustrasse il procedimento di lavoro degli addetti. Ciò ha permesso di individuare le entità e le relazioni coinvolte nei processi.
- Produzione di diagrammi Entità-Relazione e diagrammi in BPMN.
- Successiva fase di confronto con il personale intervistato, in modo da verificare e condividere i diagrammi di sintesi e correggere eventuali errori.
- Somministrazione di un questionario per tutta la cancelleria e gli addetti dell'ufficio per il processo. I dati raccolti con il questionario hanno consentito di calcolare gli indici di performance individuati.

L'analisi non è stata possibile per 2 degli 8 tribunali (precisamente le sezioni civile e penale della Corte di Appello di Perugia) a causa di deversi fattori. In alcuni casi, abbiamo incontrato difficoltà nella richiesta di autorizzazioni necessarie per l'accesso alle informazioni. In altri casi, il personale addetto all'utilizzo dei sistemi informatici governativi non era disponibile per l'intervista entro la scadenza prevista. Verranno descritte nel seguito le attività svolte per ogni sede giudiziaria, e illustrati nel dettaglio i risultati di tali attività.

3.1.1 Corte d'Appello di Perugia – Sezioni Civile e Penale

Relativamente all'analisi presso la Corte di Appello di Perugia, sezione civile e penale, si forniscono dettagli sulla sopravvenuta impossibilità di procedere alla prevista mappatura dei sistemi informatici in

dotazione all'Ufficio. Nonostante i contatti intercorsi tra gli assegnisti ed i MAGRIF (Magistrati di Riferimento per l'Innovazione) di entrambe le sezioni, le difficoltà organizzative e la mancanza delle autorizzazioni necessarie all'accesso presso gli uffici si sono rivelate tali da impedire l'espletamento dell'azione entro i termini previsti.

Nello specifico, la Corte di Appello segnalava in data 7 marzo 2023, in risposta alla richiesta di accesso, la necessità di acquisire opportune autorizzazioni concesse rispettivamente:

- 11b. Dal Capo dell'Ufficio, al fine di concedere la possibilità di accesso fisico presso la Corte di Appello e la possibilità di intervistare direttamente il personale impiegato;
- 12b. Dalla competente D.G.S.I.A., in merito all'accesso a informazioni riguardanti i profili tecnico-operativi dei sistemi informatici in dotazione all'Ufficio.

Nei fatti, i MAGRIF riferivano dell'impossibilità di concedere in autonomia tali autorizzazioni poiché, secondo quanto previsto dalle circolari del Consiglio Superiore della Magistratura, le loro funzioni sono riferite esclusivamente ai contatti con altri Enti e Organi interni alla PA e non anche a contatti con uffici o persone esterne alla stessa.

La richiesta di rilascio delle necessarie autorizzazioni sopra menzionate, presentata il 2 febbraio 2023, veniva successivamente inoltrata dagli stessi MAGRIF al personale di competenza, senza tuttavia ricevere risposta in tempi utili. Ciò ha determinato l'impossibilità di accedere fisicamente agli uffici della Corte di Appello per intervistare il personale o effettuare analisi sui sistemi informatici in dotazione.

Nel corso delle nostre attività, siamo riusciti tuttavia a realizzare una mappatura dettagliata sull'uso di un database fornito da IBM. L'obiettivo di questo database è raccogliere tutti i provvedimenti più rilevanti nel territorio umbro. Il nostro coinvolgimento in questo lavoro è stato richiesto dagli addetti dell'Ufficio del Procuratore Generale presso la Corte d'Appello di Perugia, i quali cercavano un supporto informatico e ingegneristico durante le riunioni con IBM. Maggiori dettagli riguardanti questa mappatura sono presentati nel prossimo sotto-capitolo.

3.1.2 Corte d'Appello di Perugia – Progetto database “Giurisprudenza di merito della Corte d'appello di Perugia”

3.1.2.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro

L'atto di immissione di documenti relativi ai provvedimenti dei tribunali di Perugia è iniziato su stimolo di uno dei due magistrati presenti nella Corte d'Appello: il Procuratore della Repubblica e il Sostituto Procuratore della Repubblica. I due magistrati lavorano in modo indipendente l'uno dall'altro. Entrambi procedono quotidianamente nella lettura dei procedimenti emessi sia dal Tribunale sezione Penale di Perugia che dal Tribunale della Corte d'Appello di Perugia.

Un numero di uno o due provvedimenti al giorno, ritenuti di maggiore interesse per future consultazioni, vengono salvati in formato PDF (il file PDF è una versione scansionata della sentenza cartacea, poiché al momento in cui si redige il documento non è prevista l'obbligatorietà della

realizzazione di un file digitale). Il procedimento salvato dal magistrato viene inviato mediante posta elettronica agli Addetti dell'Ufficio per il Processo (UPP) della Corte d'Appello di Perugia. L'addetto dell'UPP riceve il provvedimento e apre il processo di memorizzazione dello stesso all'interno dell'archivio digitale del Tribunale di Perugia. Il processo di memorizzazione occupa all'incirca il 60% del lavoro giornaliero dell'addetto all'Ufficio per il Processo.

L'archivio digitale è stato realizzato mediante la piattaforma web "Microsoft Sharepoint", poiché rispettava i parametri governativi relativi all'archiviazione online. L'applicazione in uso, quindi, non è di provenienza DGSIA, ma autorizzata da quest'ultima, dal momento in cui fa parte del pacchetto Office 365, con cui il ministero ha un accordo di utilizzo.

Il primo lavoro svolto dall'addetto dell'UPP è quello di effettuare una conversione OCR del file PDF del provvedimento che gli è stato inviato. Per questa operazione il documento viene inserito sul sito web "pdf24.org", specializzato in diversi tool per la modifica e la conversione dei documenti ".pdf". La conversione ha dei tempi molto lunghi, poiché l'addetto dell'UPP deve selezionare manualmente ogni parola presente nel testo per renderla selezionabile all'interno del file PDF.

Ultimata la conversione, l'addetto dell'UPP deve apporre un bollino sulla sentenza che verrà salvata in archivio, il quale specifica che il documento in essere è privato e presenta dei dati sensibili dell'imputato, per cui il suo utilizzo può avvenire solo all'interno del contesto giuridico e ne è vietata la diffusione. Terminata questa procedura l'addetto dell'UPP inizia la lettura della sentenza che ha analizzato, in modo da poterne estrarre una "massima" (ossia una sintesi di una sentenza che evita di leggerla nella sua interezza), elemento fondamentale per i passaggi successivi e di notevole importanza per l'ambito giuridico. I tempi di estrazione della massima non sono ben definiti: provvedimenti brevi richiedono di norma pochi minuti, ma sentenze voluminose possono richiedere qualche ora di lavoro. Le massime generate dalla sentenza (ad una singola sentenza si possono attribuire anche più di una massima) vengono salvate in un documento Word in attesa di poter essere congiunta alla sua sentenza di pertinenza sulla piattaforma digitale del tribunale tramite apposito link. Ottenuti il file PDF relativo alla sentenza, e i Word relativi alle massime, il funzionario provvede ad inserirli all'interno dell'archivio digitale in Sharepoint.

Effettuato l'accesso alla piattaforma, l'addetto assegna la sentenza ad una delle quattro scelte seguenti:

1. Corte d'appello di Perugia;
2. Tribunale di Perugia;
3. Tribunale di Terni;
4. Tribunale di Spoleto.

Si specifica che le uniche sezioni popolate sono le prime due dell'elenco, poiché per via di una scarsa comunicazione tra gli uffici giudiziari, non sono disponibili i dati delle sezioni di Terni e Spoleto. Scelta la Corte di riferimento si procede ad un secondo bivio:

1. Sezione civile
2. Sezione penale

Anche in questo caso l'unica sezione disponibile è quella penale, poiché allo stato attuale non sono presenti dati in ingresso nella sezione civile. Da questo momento inizia una fase di compilazione dei parametri Sharepoint impostati nella costruzione del database dagli addetti dell'UPP. Ad ogni sentenza caricata sulla piattaforma vanno associati i seguenti attributi:

- ID, che comprende numero decreto/ordinanza/sentenza, anno, imputato, privacy

- Data dell’udienza;
- Data del deposito della sentenza (tag espressamente richiesto dai giudici);
- L’autorità di primo grado (qualora il file venga immesso nella sezione relativa alla Corte d’Appello);
- Materia dell’argomento giuridico;
- Riferimenti normativi;
- Link alla massima redatta in precedenza.

Inseriti i suddetti attributi, l’addetto conclude la fase di salvataggio nel database. In parallelo a quanto appena visto nel processo di salvataggio nell’archivio digitale, l’addetto dell’UPP procede alla compilazione della sezione “notiziario”, che include in ordine cronologico (dal più recente al meno recente), mese per mese, tutte le massime più rilevanti che sono state raccolte dagli impiegati dell’ufficio. Con l’aggiornamento della sezione “notiziario”, che avviene una volta al mese, si dichiara concluso il lavoro svolto dall’addetto dell’UPP.

3.1.2.2 Glossario dei termini

TERMINE	DESCRIZIONE	SINONIMI	COLLEGAMENTI
Addetto all’Ufficio per il Processo (UPP)	Studiano i fascicoli, supportano i giudici e procuratori, organizzano i fascicoli, elaborano massime, digitalizzano documenti, creano database	Funzionario	Provvedimento, Provvedimento Digitale, Archivio, Magistrato, Notiziario, Massima
Autorità di primo grado	I primi che giudicano una determinata controversia	Tribunale	Sentenza, Giudice
Decreto	Provvedimenti che non necessita di alcuna motivazione a meno che non sia la legge a prevederlo espressamente		Provvedimento, ID
ID	Identificativo della sentenza che porta al suo interno numerose informazioni		Provvedimento, Imputato, Numero, Privacy
Imputato	La persona nei cui confronti si svolge un processo penale		ID
Massima	È una sintesi di una sentenza utile ad evitare di leggerla nella sua interezza, nella quale si trattano i punti fondamentali della pronuncia e si stabilisce la questione di diritto risolta nel caso concreto che è stato oggetto di giudizio	File, Documento	Sentenza, Ordinanza, Decreto, Provvedimento, Addetto UPP, Archivio

Materia	L'ambito disciplinare (civile, penale ecc.)		Provvedimento
Archivio	Spazio sicuro in cui memorizzare, organizzare, condividere e accedere alle informazioni	Database, Microsoft Sharepoint	Addetto UPP, Notiziario, Provvedimento
Notiziario	Un bollettino che raccoglie tutte le massime che hanno una discreta importanza nel panorama giuridico attuale		Addetto UPP, Archivio
Ordinanza	Uno dei provvedimenti tipici del giudice; a differenza della sentenza, non chiude il processo ma decide su una questione di rilevante importanza per lo stesso		Provvedimento, ID
Provvedimento	Insieme delle procedure o degli atti compiuti davanti a un'autorità giudiziaria per risolvere un conflitto tra più soggetti applicando la normativa vigente.	Documento, File, Procedimento, Istanza	Magistrato, Addetto UPP, Sentenza, Ordinanza, Decreto, Provvedimento Digitale, Massima, Archivio
Procuratore della Repubblica	Un magistrato con funzioni inquirenti che dirige l'ufficio della Procura, ne organizza l'attività ed esercita personalmente le funzioni attribuite dalla legge al pubblico ministero o le assegna agli altri magistrati addetti all'ufficio. Si occupa di inoltrare le istanze principali agli addetti UPP	Magistrato	Provvedimento, Addetto UPP
Normativa	Indica, di norma con precisione, il numero dell'articolo contenente le disposizioni richiamate		Provvedimento
Sentenza	Atto con il quale il giudice decide in maniera definitiva sulla questione che gli è stata sottoposta	Istanza, file	Provvedimento, ID

Sostituto Procuratore	Sono magistrati requirenti assegnati alla procura e svolgono, in particolare, le indagini relative ai procedimenti penali che sono stati loro assegnati dal Procuratore. Si occupa di inoltrare le istanze principali agli addetti UPP	Magistrato	Provvedimento, Addetto UPP
-----------------------	--	------------	----------------------------

Tabella 3. Glossario dei termini in uso nella Corte d'Appello di Perugia

3.1.2.3 Raggruppamento in sistemi omogenei

ENTITA'	ATTRIBUTI	RELAZIONE
Addetto all'UPP		Sintetizzazione (Provvedimento – Massima)
Magistrato		Individuazione (Provvedimento)
Provvedimento	ID, Normativa, Tribunale, Materia, Data	Individuazione (Magistrato), Sintetizzazione (Addetto UPP, Massima), Composizione (Massima – Provvedimento digitale)
Provvedimento digitale		Composizione (Provvedimento – Massima), Contenimento (Database)
Massima		Sintetizzazione (Provvedimento – Addetto UPP), Pubblicazione (Notiziario), Composizione (Provvedimento – Provvedimento digitale)
Notiziario		Pubblicazione (Massima)
Database		Contenimento (Provvedimento digitale)
Procuratore		Individuazione (Provvedimento)
Sostituto Procuratore		Individuazione (Provvedimento)
Sentenza	ID, Normativa, Tribunale, Materia, Data	Individuazione (Magistrato), Sintetizzazione (Addetto UPP, Massima), Composizione (Massima – Provvedimento digitale)
Ordinanza	ID, Normativa, Tribunale, Materia, Data	Individuazione (Magistrato), Sintetizzazione (Addetto UPP, Massima), Composizione (Massima – Provvedimento digitale)

Decreto	ID, Normativa, Tribunale, Materia, Data	Individuazione (Magistrato), Sintetizzazione (Addetto UPP, Massima), Composizione (Massima – Provvedimento digitale)
---------	---	--

Tabella 4. Requisiti Entità/Relazione Corte d'Appello di Perugia

3.1.2.4 Schema Entità - Relazione

Il *Provvedimento* è caratterizzato da un insieme di attributi, quali normativa, tribunale, materia, data e identificatore (ID); un *Provvedimento* può essere generalizzato nell'entità *Sentenza*, *Ordinanza* oppure *Decreto*. L'*Addetto UPP* sintetizza il *Provvedimento* redigendo una *Massima*, questa può essere pubblicata nel *Notiziario*. Raggruppati i requisiti nella tabella precedente, è possibile ottenere uno schema E/R che tiene conto delle entità presenti in questo flusso di lavoro e delle relazioni che intercorrono tra di esse.

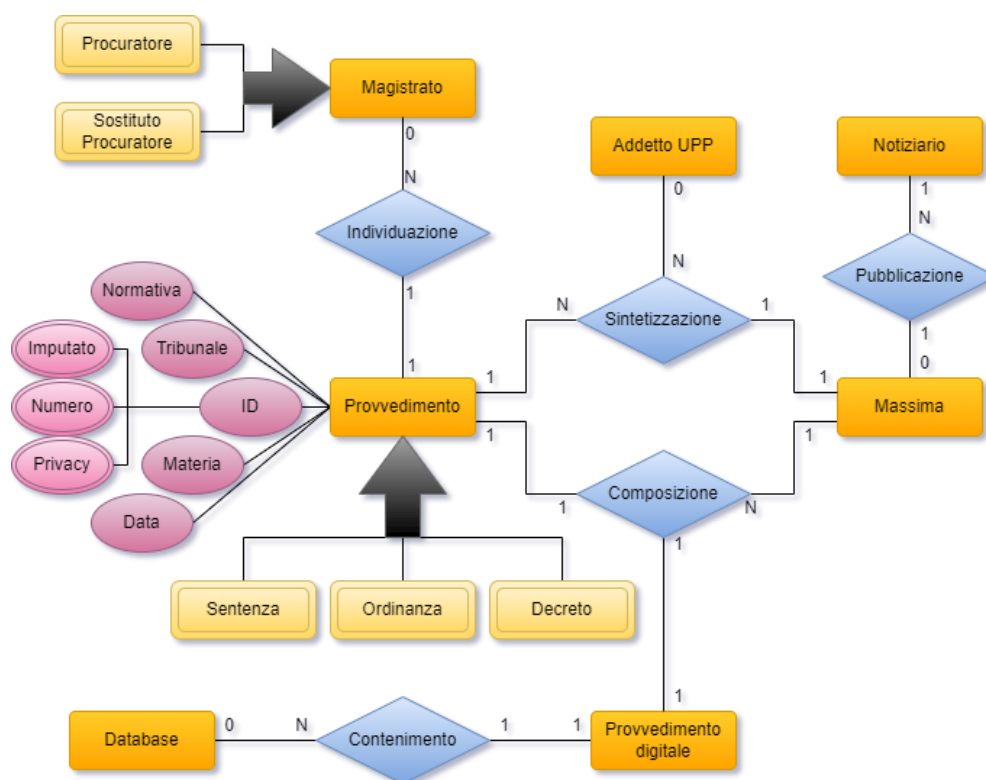







Figura 14. Schema generale entità/relazione Corte d'Appello di Perugia






3.1.2.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN

Il flusso di lavoro deve essere suddiviso in due *Pool*  che rappresentano rispettivamente il flusso di lavoro del Magistrato ed il flusso di lavoro dell'Addetto dell'Ufficio per il Processo.

Il Pool da cui si ha lo Start  è quello relativo all'entità Magistrato. Il Magistrato legge quotidianamente i processi emessi, e sceglie quelli di maggior interesse. A questo punto procede a scansionare la sentenza cartacea che ha individuato e a salvarla in PDF. Il suo Pool termina con l'invio della e-mail  contenente il file digitale appena creato all'Addetto dell'UPP. Da questo momento ci si sposta di Pool, passando a quello relativo all'Addetto dell'UPP.

L'addetto *riceve*  il file ed inizia la sua prima attività di lavoro, che consiste nel caricare il file ricevuto sul sito web pdf24.org. Il flusso continua con l'apposizione di un apposito *bollino* al file, che indica la presenza all'interno di dati sensibili, e ne impedisce la diffusione a terzi non autorizzati. A questo punto l'addetto all'UPP legge la sentenza e genera una *massima*. Tale massima viene salvata su un documento Word e infine si crea un abbinamento tra il PDF e il link della massima.

Si apre quindi un lavoro in parallelo  :

1. L'addetto all'UPP esegue una valutazione della rilevanza della massima, e decide se aggiungerla al notiziario , un registro mensile che raccoglie sentenze di particolare interesse.
2. Si procede alla selezione dell'organo di competenza , e si carica il file sul rispettivo archivio digitale. Poi si sceglie la sezione  (civile o penale ) e si compilano i campi e i parametri richiesti. Con il salvataggio nel database si conclude il flusso dell'addetto all'UPP .

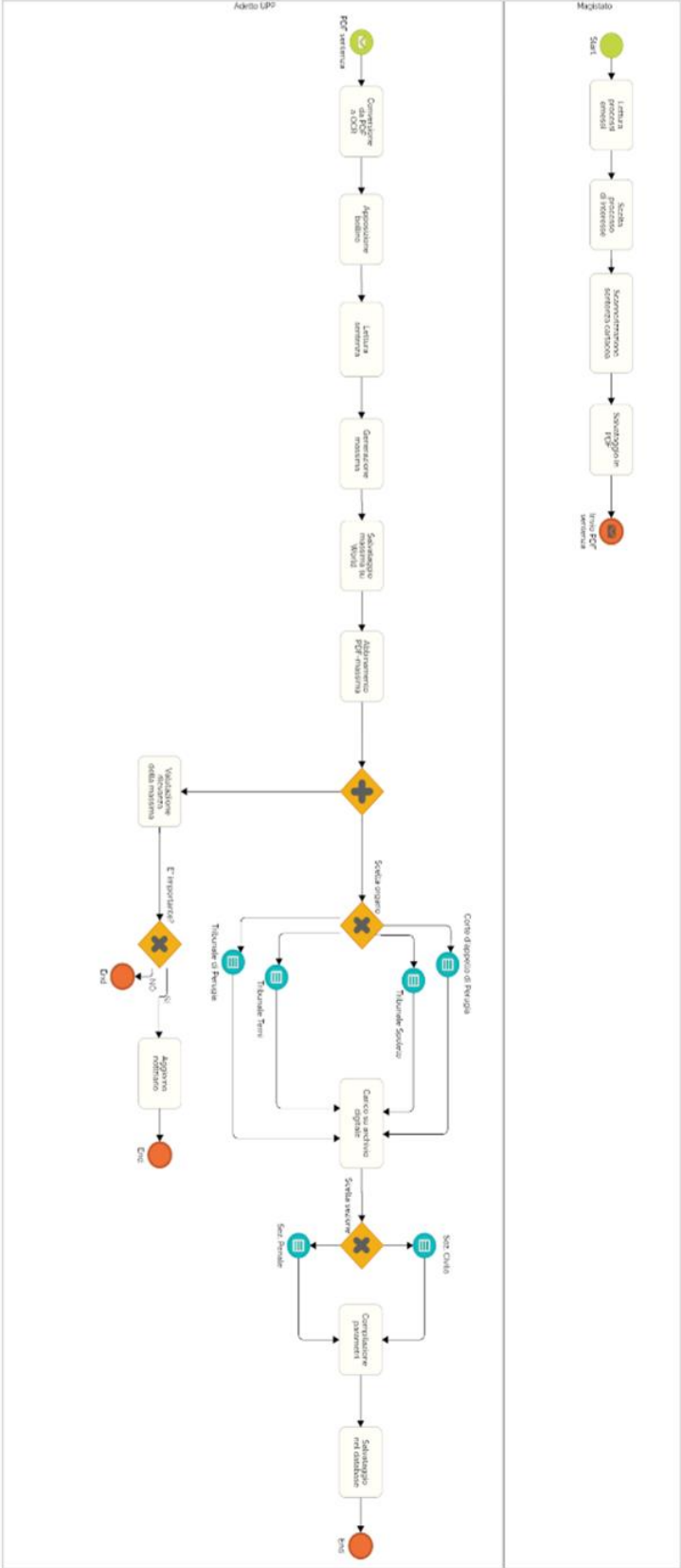


Figura 15. Flusso di lavoro del Magistrato e dell'addetto UPP all'interno della Corte di Appello

3.2.1 Tribunale di Perugia – Sezione Civile

3.2.1.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro

Nel tribunale di Perugia, sezione civile, il lavoro viene svolto attraverso il sistema informativo SICID (Sistema Informativo Contenzioso Civile Distrettuale), il quale sostituisce completamente l'intelaiatura formale dei passaggi dei flussi di lavoro del cancelliere, che nativamente erano cartacei. Nel seguito viene descritto il flusso seguito dagli atti, dal momento del loro ingresso nella piattaforma SICID fino alla loro successiva iscrizione a ruolo definitiva o al rigetto dell'istanza.

L'input del flusso di lavoro inizia dal deposito di cause, che può avvenire da parte di diversi attori:

- dall'*avvocato*, mediante gli atti di parte, che invia tramite PEC un file criptato;
- dai *CTU (Consulenti Tecnici d'Ufficio)*, con gli atti del professionista, che sono delle consulenze tecniche;
- dai *magistrati*, tramite gli atti creati dalla "*Consolle del Magistrato*".

Tutte e tre le tipologie di soggetti inviano i loro file al tribunale di riferimento. I file vengono gestiti in modo automatico dal SICID che, sempre attraverso un opportuno automatismo, assegna loro un numero di iscrizione e li distribuisce all'interno di 3 macroaree:

- *Contenzioso civile;*
- *Diritto del lavoro;*
- *Volontaria giurisdizione.*

All'interno dell'area "*Contenzioso Civile*", così come per "*Diritto del lavoro*", vige l'obbligo di depositare telematicamente l'iscrizione a ruolo. Questo obbligo non vale per la "*Volontaria Giurisdizione*", poiché può essere anche il privato cittadino a provvedere all'immissione in ruolo, depositando il documento cartaceo in cancelleria. Sarà poi il cancelliere a provvedere, attraverso apposito tool di gestione, all'immissione del documento su SICID.

All'interno del Tribunale di Perugia il lavoro viene suddiviso, sulla base dei 3 precedenti ambiti, in 3 uffici in cui ogni cancelliere si occupa della specifica macroarea. Il cancelliere oggetto di assessment si occupa del ramo del "*Contenzioso Civile*", procedimento che viene, in seguito, descritto nel dettaglio. Il cancelliere della sezione civile del Tribunale di Perugia effettua l'accesso al sistema SICID. Individuata la sua sezione di competenza, tra le 3 messe a disposizione del sistema, ha diverse opzioni di lavoro:

- *Fascicoli;*
- *CTU distretto;*
- *Anagrafica del distretto;*
- *Anagrafica locale;*
- *Stampe;*
- *Statistiche;*
- *Processo telematico.*

In base al flusso da noi analizzato, l'operatore seleziona la voce "*Processo telematico*". Successivamente il sistema mette l'operatore di fronte ad un'ulteriore scelta:

- *Gestione depositi;*
- *Ritiro e notifiche;*

- *Invio manuale, questo campo lo si utilizza qualora ci si trovasse di fronte a “Volontaria Giurisdizione” in cui sono presenti solamente documenti cartacei;*
- *Ritiro atti.*

Sempre in relazione a tale flusso, l'operatore apre la voce “Gestione Depositi”. Si seleziona prima un range temporale e, successivamente, si seleziona il tipo di deposito in base agli attori che possono depositare telematicamente gli atti (avvocati, CTU e magistrati). I depositi, in fase di lavorazione, anche se provenienti da fonti diverse, seguono tutti lo stesso iter. Generalmente arrivano in deposito circa 100 atti al giorno.

Il cancelliere visualizza le iscrizioni a ruolo tramite numero di iscrizione, che viene generato automaticamente dal SICID. A questo punto sono visibili a schermo diverse maschere; quella principale per il lavoro del cancelliere è “*stato di una causa*”. Lo stato visualizzato a schermo può essere di diversa natura:

- *Da lavorare* (rappresentato con una clessidra), indica l'attesa di un intervento manuale;
- *Lavorato* (rappresentato con una mano), indica l'accettazione a seguito di un intervento manuale;
- *Atti errati* (rappresentato con un cestino), indica le buste rifiutate a seguito di un intervento manuale;
- *Errore* (rappresentato con un cerchio rosso), il sistema individua un'anomalia. Gli errori possono essere a loro volta di tre tipi:
 - *Fatali*, errori riconosciuti automaticamente dal sistema che non permettono al cancelliere di intervenire in alcun modo;
 - *Bloccanti gialli*, errori riconosciuti automaticamente dal sistema, generalmente meno gravi, che rappresentano la maggioranza degli errori riscontrati dal sistema e che si risolvono facilmente;
 - *Bloccanti*, errori riconosciuti automaticamente dal sistema che permettono al cancelliere di intervenire attraverso delle correzioni manuali (spesso di modifica e aggiornamento di dati). All'interno del Tribunale di Perugia questo genere di errori, da un punto di vista statistico, viene risolto nel 90% dei casi. Se l'errore viene risolto, allora il procedimento dallo stato di “errore bloccante”, passa a quello di “da lavorare”; qualora l'errore non fosse risolvibile, l'unica operazione che il cancelliere può effettuare è quella di rifiutare il deposito dell'atto, con annessa comunicazione alle parti del rifiuto.

A questi elementi si aggiunge un'ulteriore maschera di cui il cancelliere tiene conto:

- *Priorità* (rappresentato dall'elemento grafico di un campanello disposto su una colonna a parte dalle precedenti), indica le segnalazioni dell'urgenza dell'accettazione del deposito dell'atto.

Ciò significa che si andranno a lavorare prima gli atti con priorità. Il cancelliere, quindi, può andare a lavorare solamente due di tutti gli stati visti in precedenza: i depositi “*da lavorare*” e quelle che presentano “errori bloccanti”. A questo punto, l'operatore seleziona il procedimento di interesse, lo apre e ne visualizza il contenuto. Vengono quindi effettuate delle operazioni di controllo dei dati.

Si provvede successivamente all'assegnazione del giudice, la cui procedura viene descritta in seguito. Nello specifico, il tribunale di Perugia prevede 3 sezioni (1, 2, 3), che vengono scelte in base alla materia dell'atto (esistono centinaia di materie: sfratto, divorzio, lesioni, ecc.). La materia dell'atto è specificata

da un codice (*codice oggetto*) indicato dall'avvocato durante la deposizione dell'atto. Ogni sezione si occupa di un sottoinsieme del totale delle materie.

Individuata la sezione, si deve capire se assegnare la causa ad un giudice togato oppure onorario: alcune materie sono solo per giudici togati, altre solo per onorari; altre ancora per entrambi. Nel caso in cui la materia sia assegnabile a entrambi, si sceglie il giudice in base al "valore" (della causa). Per un valore non superiore a 26.000 €, la causa è assegnata a un giudice onorario; al di sopra di tale valore la causa è assegnata a un giudice togato. Se non è determinabile un valore (cioè, casi che riguardano diritti della personalità) la causa viene assegnata ai togati.

Dopo la scelta della tipologia di giudice, è necessario decidere il nominativo del giudice al quale assegnare la causa. Ciò avviene attraverso una tabella cartacea condivisa tra tutti i dipendenti della cancelleria. Infine, il presidente firmerà il documento di assegnazione.

Una volta stabilito il nominativo del giudice, i dati vengono inseriti sul SICID compilando un apposito modulo in cui si specifica il numero della sezione e il giudice prescelto. Si procede quindi alla stampa del fascicolo. Si precisa che tra tutti gli atti allegati al fascicolo viene stampato solamente il resoconto, mentre tutti gli altri atti accessori vengono lasciati sul fascicolo digitale. Il resoconto stampato viene apposto su un plico, che conterrà tutti i successivi documenti prodotti in sede d'udienza. Da questo momento inizia un processo di lavoro in parallelo; quanto segue avviene in contemporanea sia in cartaceo sul file stampato sia tramite il software ministeriale.

Il cancelliere analizza il deposito al fine di poterne dedurre delle informazioni fondamentali per compilare i campi del sistema SICID e quelli di scrittura a mano del resoconto, quali:

- *Mittente*
- *Id busta*
- *Attestazione*

A questo punto deve essere definito il percorso che il documento cartaceo dovrà affrontare. In base alla sua esperienza pregressa, il cancelliere, che conosce le abitudini del giudice di riferimento, sa se quest'ultimo è solito lavorare con il fascicolo cartaceo oppure se preferisce leggere gli atti digitalmente attraverso lo strumento "*Consolle del Magistrato*". Nel primo caso, il cancelliere consegna il fascicolo al giudice; nel secondo caso il fascicolo stampato viene archiviato in cancelleria. Assegnata la sezione e il giudice, e stampato il procedimento, esistono due possibili rami da intraprendere:

1. Se non c'è nient'altro da aggiungere, il processo termina con l'invio della causa, accettandone il deposito;
2. Se occorre aggiungere degli ulteriori *eventi*, il procedimento continua. In questo caso è possibile selezionare un evento di riferimento di quel preciso documento; qualora non ve ne fosse uno adatto, si ricorre all'utilizzo di un "*evento generale*". Il numero degli eventi selezionabili è molto alto, e quindi serve una deduzione del cancelliere per un corretto inserimento dello stesso. Si può inserire un solo evento alla volta; qualora ve ne fossero di più si riparte da capo. Anche in questo caso, dopo l'inserimento degli eventi, il processo termina con l'invio della causa tramite accettazione del deposito.

Con l'accettazione del deposito, il fascicolo passa dallo stato "*da lavorare*" allo stato "*lavorato*". Il fascicolo approvato viene anche immagazzinato nel "*fascicolo telematico di accesso giustizia*", piattaforma attraverso la quale è possibile consultare esternamente tutti i dati.

Qualora ci si dimenticasse un dato, si può comunque aggiungere una nota dalla sezione “lavorati”; la nota consiste in un testo libero. Esiste inoltre uno strumento di correzione dei dati qualora venissero notati degli errori successivamente all'immissione.

In alcuni procedimenti è necessario inoltrare dei messaggi alle parti in causa.

Si descrive, in conclusione, chi può accedere alla visione e alla modifica dei fascicoli.

- Tutta la cancelleria del tribunale può accedere a questi dati e può effettuare delle modifiche se si notano errori.
- Chi è esterno alla cancelleria può visionare questi atti nel fascicolo telematico di accesso giustizia, in cui si può vedere lo stato di fatto, il fascicolo stesso e tutti gli atti allegati. Si vedono quindi tutti gli eventi della causa.

Eventuali altri documenti cartacei che sopraggiungono in cancelleria durante il regolare scorrere del processo, vengono digitalizzati e caricati su SICID dal cancelliere all'interno del fascicolo di riferimento.

In seguito all'emissione della sentenza, se l'avvocato decide di notificarla, la controparte ha un termine breve (30 gg dalla notifica) per fare appello in Corte d'Appello. Se invece l'avvocato non notifica la sentenza, il termine per richiedere l'appello è il termine lungo (6 mesi dalla pubblicazione della sentenza). Nel caso in cui la controparte faccia effettivamente appello prima della scadenza del termine (breve o lungo), la Corte d'Appello richiede alla cancelleria di inviare la copia digitale e cartacea del fascicolo. Dopodiché il cancelliere recupera fisicamente il fascicolo cartaceo dall'archivio e lo invia alla Corte d'Appello (può succedere che alcuni fascicoli siano interamente digitali – non esiste alcun evento solo cartaceo –, nel qual caso non si invia il fascicolo cartaceo perché inutile).

Un ulteriore flusso di lavoro esaminato è quello che svolto attraverso l'utilizzo dell'applicazione SIAMM (Portale sulle spese di Giustizia). In particolare, il processo per il pagamento dell'avvocato in gratuito patrocinio prevede la presentazione della "nota spese" sia sul sistema informativo per la contabilità e la gestione degli incarichi (SICID) che sul sistema informativo per la amministrazione dei mandati e degli impegni (SIAMM). Il software SIAMM assegna automaticamente un numero di identificazione (*numero SIAMM*) alla nota spese. Il cancelliere verifica che la nota spese sia presente sia sul SICID che sul SIAMM. In caso positivo, l'annotazione viene aggiunta al fascicolo telematico del SICID con la dicitura "istanza SIAMM numero: <numeroSIAMM>" e inviata al giudice per la liquidazione. In alcuni casi, il fascicolo cartaceo può essere inviato al giudice (a preferenza di quest'ultimo). In tal caso il cancelliere dovrà stampare l'istanza SIAMM e inserirla nel fascicolo fisico. Se il giudice conferma o modifica la somma richiesta dall'avvocato, la cancelleria comunica la decisione alle parti e, in caso di mancata opposizione, invia il documento all'ufficio spese per l'emissione dei mandati di pagamento. Il cancelliere dell'ufficio spese accede al SIAMM, trova l'istanza della nota spese (tramite numero SIAMM) e la contrassegna come pagata. Se la nota spese non è presente su entrambi i sistemi, si deve attenderne il caricamento da parte dell'avvocato.

3.2.1.2 Glossario dei termini

TERMINE	DESCRIZIONE	SINONIMI	COLLEGAMENTI
Accesso Giustizia	Piattaforma che consente agli avvocati la consultazione dei fascicoli telematici relativi ad una causa	Archivio digitale	Fascicolo telematico, Avvocato, Magistrato, Provvedimento, Atti Accessori, Resoconto
Archivio	Spazio, digitale o fisico, in cui vengono conservati i fascicoli inerenti ai provvedimenti, per permetterne la consultazione	Raccolta	Fascicolo cartaceo, Fascicolo telematico, Magistrato, Provvedimento, Atti accessori, Resoconto, Processo telematico
Atti Accessori	Documenti complementari al resoconto, presentati prima contestualmente all'iscrizione a ruolo, o che vengono prodotti durante il processo ed inseriti nel fascicolo		Fascicolo cartaceo, Fascicolo digitale, Iscrizione a ruolo, Avvocato, CTU, Magistrato
Avvocato	Giurista professionista che difende la parte lesa in un processo. Può depositare sul portale SICID tutti gli atti necessari all'iscrizione a ruolo di un provvedimento	Difensore	SICID, Iscrizione a ruolo, Magistrato, Atti accessori, Resoconto, Fascicolo, Cancelliere, Contenzioso civile, Diritto del lavoro
Cancelliere	Funzionario del tribunale, addetto in particolare all'immissione a ruolo di un provvedimento, sulla base dei documenti caricati all'interno del portale SICID, assegnando il processo ad un giudice ed approvando gli atti forniti	Assistente giudiziario	SICID, Magistrato, Avvocato, CTU, Contenzioso civile, Diritto del lavoro, Volontaria giurisdizione
Consiglio giudiziario	Organo collegiale che svolge un'attività consultiva nei confronti del Consiglio Superiore della Magistratura, redigendo pareri relativi alla progressione di carriera, al cambio di funzioni e ad altre evenienze della vita professionale dei magistrati		Magistrato, Giudice togato, Giudice onorario, Sezione
Consolle del Magistrato	L'unico software che consente ai giudici di gestire il Processo Civile Telematico. Permette ai giudici di consultare i fascicoli estratti automaticamente dai sistemi SICID e simili, nonché le informazioni sul suo ruolo e sulle procedure che lo interessano		Magistrato, Processo telematico, fascicolo telematico, SICID

Contenzioso Civile	Attività giurisdizionale volta alla risoluzione di una questione di carattere giuridico dalla quale dipende la definizione di una controversia tra due o più soggetti		
CTU	Il consulente tecnico d'ufficio (CTU) è la figura professionale, prevista dall'ordinamento, dal quale il giudice o la parte può farsi assistere per il compimento di singoli atti o per tutto il processo	Perito tecnico	Provvedimento, SICID
Diritto del Lavoro	Ramo del diritto privato che studia la disciplina degli aspetti e i problemi attinenti alla disciplina del lavoro, del rapporto di lavoro, e tutte le tematiche ad esso collegate		Provvedimento, SICID, Cancelliere
Eventi	Elementi che permettono di aggiungere informazioni al procedimento archiviato o da archiviare		Provvedimento, SICID, Cancelliere, Fascicolo telematico
Fascicolo cartaceo	Documento su cui si appone l'id busta, che contiene le stampe del provvedimento e del resoconto		Cancelliere, Giudice, Archivio, provvedimento, resoconto, id busta
Fascicolo telematico	Documento digitale, caricato sul SICID da avvocati, giudici e CTU, che contiene il provvedimento e gli atti accessori. Viene inviato telematicamente ai giudici tramite Consolle del Magistrato ed è visibile anche su Accesso Giustizia dagli esterni al tribunale	File	Avvocato, CTU, Giudice, Provvedimento, Atti accessori, Resoconto, ID busta, SICID, Consolle del Magistrato, Accesso Giustizia
Giudice onorario	È un membro dell'ordine giudiziario che svolge le funzioni tipiche del giudice o del pubblico ministero; l'aggettivo "onorario" sta ad indicare che svolge le proprie funzioni in maniera non professionale, poiché di regola esercita la giurisdizione per un lasso di tempo determinato senza ricevere una retribuzione, ma solo un'indennità per l'attività svolta.	Magistrato	Cancelliere, provvedimento, processo telematico, consolle del magistrato

Giudice togato	Magistrato di carriera che esercita la funzione giurisdizionale (di giudice o di pubblico ministero) a tempo indeterminato, nominato mediante pubblico concorso e regolato dalle norme sull'ordinamento giudiziario, con remunerazione continuata	Magistrato	Cancelliere, provvedimento, processo telematico, consolle del magistrato
Id busta	Numero di riferimento del provvedimento		Provvedimento, resoconto, cancelliere
Iscrizione a ruolo	Atto con cui il cancelliere provvede ad iscrivere la causa sul ruolo generale degli affari contenziosi civili, che è un registro della cancelleria su cui vengono elencati i processi pendenti innanzi all'ufficio giudiziario.		Provvedimento, id busta, cancelliere, processo telematico, mittente, resoconto, fascicolo telematico
Mittente	Soggetto che deposita il provvedimento	Attore	Avvocato, Giudice, CTU, Provvedimento
Processo telematico	Il Processo civile telematico è una serie di attività tipicamente processuali che richiedono il possesso di alcuni di strumenti informatici		Cancelliere, Magistrato, Provvedimento, SICID
Provvedimento	Insieme delle procedure o degli atti compiuti davanti a un'autorità giudiziaria per risolvere un conflitto tra più soggetti applicando la normativa vigente.		Resoconto, ID busta, mittente, cancelliere, magistrato, CTU, giudice, iscrizione a ruolo
Resoconto	Documento che contiene sintesi delle parti in causa ed altre anagrafiche	Documento	Id busta, mittente
Sezione	Si tratta di comparti inclusi nell'ambito dei Tribunali ordinari e preposti alla regolamentazione di casi in specifiche materie		Consiglio giudiziario, cancelliere, SICID, magistrato
SICID	Sistema Informatico Contenzioso Civile Distrettuale e gestisce i registri del contenzioso civile, della volontaria giurisdizione e del contenzioso del lavoro ed è utilizzato nei tribunali e nelle Corti di Appello	Piattaforma	Cancelliere, Provvedimento, Giudice, CTU, Processo Telematico
Stato della causa	Evidenzia lo stato del procedimento, in modo da specificare al cancelliere se deve intervenire o meno nella sua modifica, accettazione o respingimento		Cancelliere, SICID, Provvedimento

Volontaria Giurisdizione	Procedimenti nei quali, pur nel coinvolgimento di diritti soggettivi fondamentali, di rilievo costituzionale, questi non risultino lesi: perciò i provvedimenti finali non risolvono conflitti fra contrapposti diritti		SICID
-----------------------------	---	--	-------

Tabella 5. Glossario dei termini della Sezione civile del Tribunale di Perugia

3.2.1.3 Raggruppamento in sistemi omogenei

ENTITÀ	ATTRIBUTI	RELAZIONE
Procedimento	ID Stato Mittente Attestazione Urgenza	Immissione (Input), Assegnazione (Giudice), Competenza (Sezione), Approvazione (Accesso Giustizia - Archivio cartaceo), Inserimento (Evento)
Input		Immissione (Procedimento)
Giudice	Carico di lavoro	Assegnazione (Procedimento)
Sezione	Numero	Competenza (Procedimento), Afferenza (Giudice Togato)
Evento		Inserimento (Procedimento)
Accesso Giustizia		Approvazione (Procedimento – Archivio cartaceo)
Archivio cartaceo		Approvazione (Procedimento – Accesso Giustizia)
Avvocato		Immissione (Procedimento)
CTU		Immissione (Procedimento)
Magistrato		Immissione (Procedimento)
Cancelliere		Immissione (Procedimento), Consegna cartacea (Privato cittadino)
Privato cittadino		Consegna cartacea (Cancelliere)
Giudice Togato	Carico di lavoro	Assegnazione (Procedimento), Afferenza (Sezione)
Giudice Onorario	Carico di lavoro	Assegnazione (Procedimento)

Tabella 6. Requisiti Entità-Relazione sezione Civile Tribunale di Perugia

3.2.1.4 Schema Entità – Relazione

L'entità *Input* è una generalizzazione totale ed esclusiva delle entità *Avvocato*, *CTU*, *Magistrato* e *Cancelliere*. Il Cancelliere è legato all'entità *Privato cittadino* per mezzo della relazione *Consegna cartacea*. Ogni *Input* può immettere più entità *Procedimento* attraverso la relazione *Immissione*. Il *Procedimento* dispone di vari attributi: un "identificatore (ID)" chiave primaria, "stato", "urgenza", "mittente" e "attestazione". Il *Procedimento* può essere legato ad una singola entità *Giudice* mediante la relazione *Assegnazione*. Il *Giudice* ha un singolo attributo "carico di lavoro", inoltre l'entità *Giudice* è una generalizzazione totale delle entità *Giudice Togato* e *Giudice Onorario*.

L'entità *Sezione* ha come chiave primaria l'attributo "numero", è legata con *Procedimento* attraverso la relazione *Competenza* e con *Giudice Togato* attraverso la relazione *Afferenza*. Ogni *Evento* è legato ad un singolo *Procedimento* mediante la relazione *Inserimento*. Ogni *Procedimento* può essere legato alle entità *Accesso Giustizia* e *Archivio Cartaceo* attraverso la relazione *Approvazione*. Lo Schema E-R risultante è indicato di seguito.

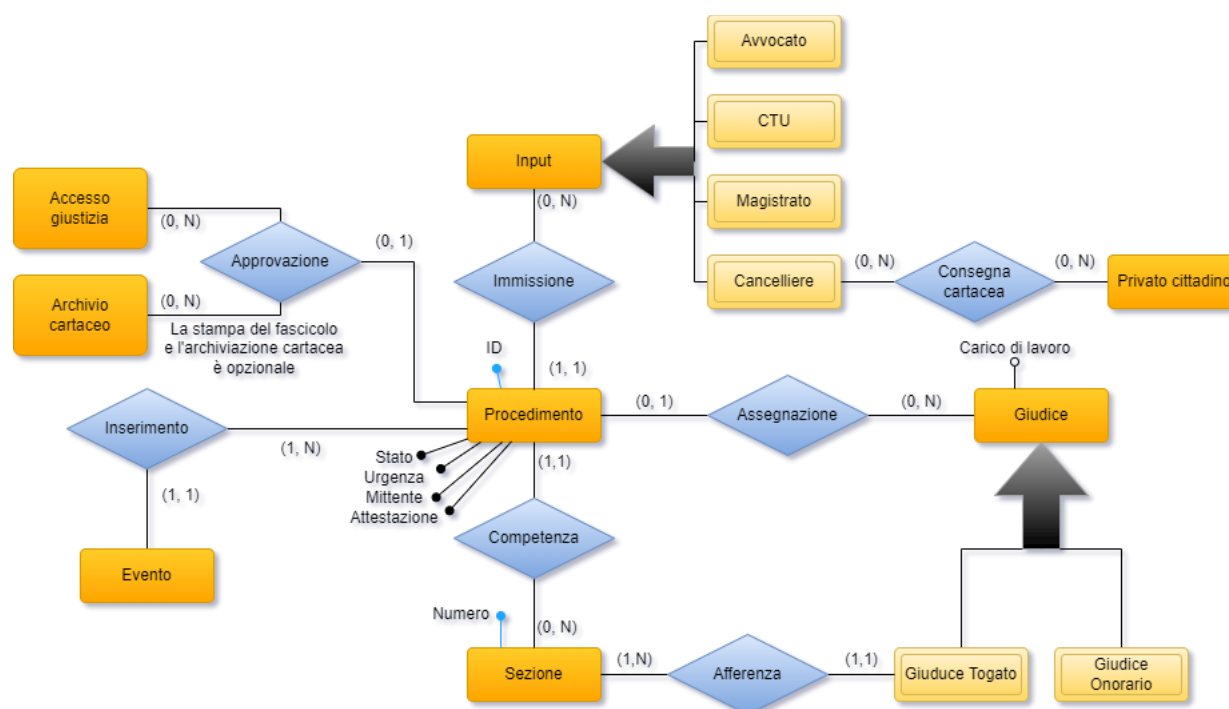
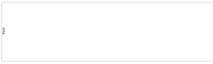





Figura 16. Schema generale entità-relazione sezione Civile del Tribunale di Perugia

3.2.1.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN


Il flusso di lavoro analizzato interessa principalmente due attività, le quali vengono svolte in modo indipendente l'una dall'altra:

- La prima riguarda l’acquisizione telematica degli atti attraverso il sistema informatico SICID (Figura 17). Il flusso di lavoro prevede due attori principali, il cancelliere e il presidente, per questo motivo il lavoro viene descritto all’interno di un unico *Pool*  (denominato *Cancelleria Civile Perugia*), che a sua volta si articola in due swimlane.


Lo *Start*  avviene quando il cancelliere accede alla piattaforma SICID. Effettuato l’accesso ci si trova di fronte ad una triplice scelta, rappresentata da un *Gateway Esclusivo* , che porta alla scelta di una delle seguenti *attività*³  di accesso:


- Accesso al Contenzioso civile;
- Accesso a Diritto del Lavoro;
- Accesso a Volontaria giurisdizione.


Effettuata questa scelta di macroarea si seleziona, a prescindere della scelta precedente, l’area relativa al Processo Civile Telematico. A questo punto il cancelliere si trova di fronte ad una

duplice scelta, evidenziata da un *Gateway Esclusivo*  :


- Operare su dei file che si trovano già all’interno del SICID; questo viene definito come percorso principale, poiché è largamente l’attività più effettuata. Seguendo questo percorso si apre la “Gestione Depositi”, che mette di fronte l’operatore ad una doppia scelta in merito alla modifica del file:
 - se l’operatore deve solamente modificare un provvedimento, allora seleziona un “Deposito Lavorato”, aggiunge delle note e termina il suo lavoro con un *End*;
 - se l’operatore non deve modificare un provvedimento, allora dopo aver scelto un “Range Temporale” in cui lavorare, apre un sottoprocesso lavorativo.

Il *sottoprocesso*  viene utilizzato in merito alla visualizzazione delle priorità. Il cancelliere ordina cronologicamente i provvedimenti da lavorare e ricerca delle priorità;

anche in questo caso viene aperto un *Gateway Esclusivo*  poiché se vengono trovate delle priorità, esse vengono lavorare con precedenza; in caso contrario si procede a lavorare le cause pendenti in ordine cronologico. Chiuso questo processo

quindi il flusso di lavoro viene reindirizzato al *Gateway Esclusivo*  relativa alla “Scelta dello Stato”.




³ Per rendere maggiormente fruibile la lettura la rappresentazione grafica delle attività verrà riportata solo una volta nel testo.



- Operare su dei file che devono essere caricati manualmente all'interno del SICID; l'operatore, quindi, carica manualmente il file  e passa alla "Scelta dello Stato".


Il *Gateway Esclusivo*



della "Scelta dello Stato" permette di scegliere su quale stato della causa pendente lavorare:

- Errori - si visualizzano gli errori, il che porta ad un nuovo gateway esclusivo, poiché se ci si trova di fronte a degli errori "Fatali", il cancelliere non può far altro che rifiutare il deposito, chiudendo il flusso con una notifica alle parti in causa ; se invece ci si trova di fronte ad un errore Bloccante, allora il cancelliere lo esamina e, nuovamente mediante un Gateway Esclusivo , se non riesce a risolverlo, rifiuta il deposito, sempre con relativa notifica alle parti in causa e relativo *End* ; qualora riuscisse a risolverlo si passa alla fase relativa al "Controllo dati";
- Causa "da lavorare" - l'operatore passa direttamente alla fase di "Controllo dati".

In seguito al "Controllo dati" l'operatore effettua la prima stampa del fascicolo, che viene inviata (evento intermedio rappresentato da ) al presidente per l'assegnazione del giudice. Con la ricezione del fascicolo inizia il lavoro del presidente (evento di *Start* rappresentato da ). La prima attività consiste nella selezione dei giudici in base alla materia dell'atto. Si procede con

la scelta in base alla sezione, che apre un nuovo *Gateway Esclusivo*  che porta a 3 strade:


- Scelta per contenzioso civile, che converge nell'assegnazione della Sezione 1;
- Scelta per diritto del lavoro, che converge nell'assegnazione della Sezione 2;
- Scelta per volontaria giurisdizione, che converge nell'assegnazione della Sezione 3.


Dopo aver determinato la sezione, il presidente procede con la scelta della tipologia del

giudice, che viene messa in evidenza da un *Gateway Esclusivo* :


- se la causa necessita di un giudice togato, viene presa in considerazione la tabella cartacea di riferimento per i giudici togati;
- se la causa necessita di un giudice onorario, viene presa in considerazione la tabella cartacea di riferimento per i giudici onorari.


In entrambi i casi, il presidente sceglie il giudice, fra quelli rimasti dalla selezione precedente, in base al minor numero di cause. Il lavoro del presidente termina con la comunicazione al



cancelliere del giudice scelto (evento *End* rappresentato da ). A questo punto il cancelliere compila dei campi di assegnazione su SICID.

Successivo alla compilazione è il *sottoprocesso*  che porta alla creazione di un fascicolo cartaceo.


Il cancelliere, dunque, compone a penna l'ID di facciata del fascicolo cartaceo, facendo riferimenti ai dati di input della relativa causa presente su SICID. Provvede a stampare il resoconto dal SICID e lo inserisce all'interno del fascicolo cartaceo, chiudendo così il sottoprocesso.




Il lavoro procede in parallelo (rappresentato da un *Gateway Parallelo* ) per i due fascicoli che si sono venuti a creare:

- La strada del fascicolo digitale trova subito un *Gateway Esclusivo* , che pone il cancelliere di fronte alla scelta di aggiungere o meno degli eventi. Qualora non bisognasse aggiungere degli eventi, si passa allo step successivo, se invece c'è la necessità dell'aggiunta di eventi, questi vengono selezionati da una lunga lista ed inseriti uno alla volta. Terminata l'operazione relativa agli eventi il cancelliere accetta il deposito

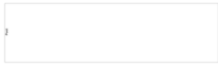
dell'atto, che viene contemporaneamente salvato all'interno dell'*archivio digitale*  di "Accesso giustizia", terminando il processo con il contemporaneo passaggio di stato dell'atto in lavorato .

- Come visto in precedenza, anche la strada del fascicolo cartaceo trova subito un


Gateway Esclusivo , che pone il cancelliere alla scelta della consegna a mano del fascicolo cartaceo. Tramite pregresse esperienze il cancelliere conosce le abitudini del giudice scelto nel sottoprocesso precedente, e di conseguenza:


- se il giudice è solito lavorare col fascicolo cartaceo, questo gli viene portato a mano nel suo ufficio, chiudendo il processo con un *End* ;
- se il giudice è solito lavorare telematicamente, la copia cartacea del fascicolo viene archiviata fisicamente all'interno dell'archivio del tribunale , portando così al termine del processo con un *End* .

- La seconda attività riguarda la gestione delle spese per avvocati del gratuito patrocinio (Figura 18).


Il flusso di lavoro prevede due attori principali, il cancelliere e l'avvocato, per questo motivo il lavoro viene descritto all'interno di due *Pool*  distinti.

Dopo lo Start , il flusso di lavoro dell'avvocato prevede l'esecuzione di due attività in

parallelo (rappresentato da un *Gateway Parallelo* ) , ovvero il caricamento del documento relativo alla propria nota spese sia su SICID che su SIAMM.

Per quanto riguarda il flusso di lavoro del cancelliere, lo Start  avviene con l'accesso di quest'ultimo alla piattaforma SIAMM. Dopo l'accesso, il cancelliere procede selezionando le istanze presentate e, tra queste, ricerca la Nota Spese di interesse. Dall'attività di ricerca

possono verificarsi due situazioni, evidenziate da un *Gateway Esclusivo*  :

- La Nota Spese non è presente in SIAMM, allora il cancelliere non può procedere alla lavorazione della stessa e termina il processo con un *End*  ;
- La Nota Spese è presente in SIAMM. In questo caso, il cancelliere procede recuperando il numero di istanza della Nota Spese. Quindi, effettua l'accesso a SICID e ricerca il fascicolo associato, al quale aggiunge una annotazione con il numero di istanza. A questo

punto si giunge ad un *Gateway Esclusivo*  che individua due strade:

1. Se il giudice non vuole il fascicolo cartaceo, termina il flusso di lavoro del cancelliere con l'invio del fascicolo digitale al giudice;
2. Se il giudice vuole il fascicolo cartaceo, il cancelliere procede con la stampa dell'istanza SIAMM che allega al fascicolo cartaceo. Il flusso di lavoro termina con l'invio del fascicolo sia digitale che cartaceo al giudice.

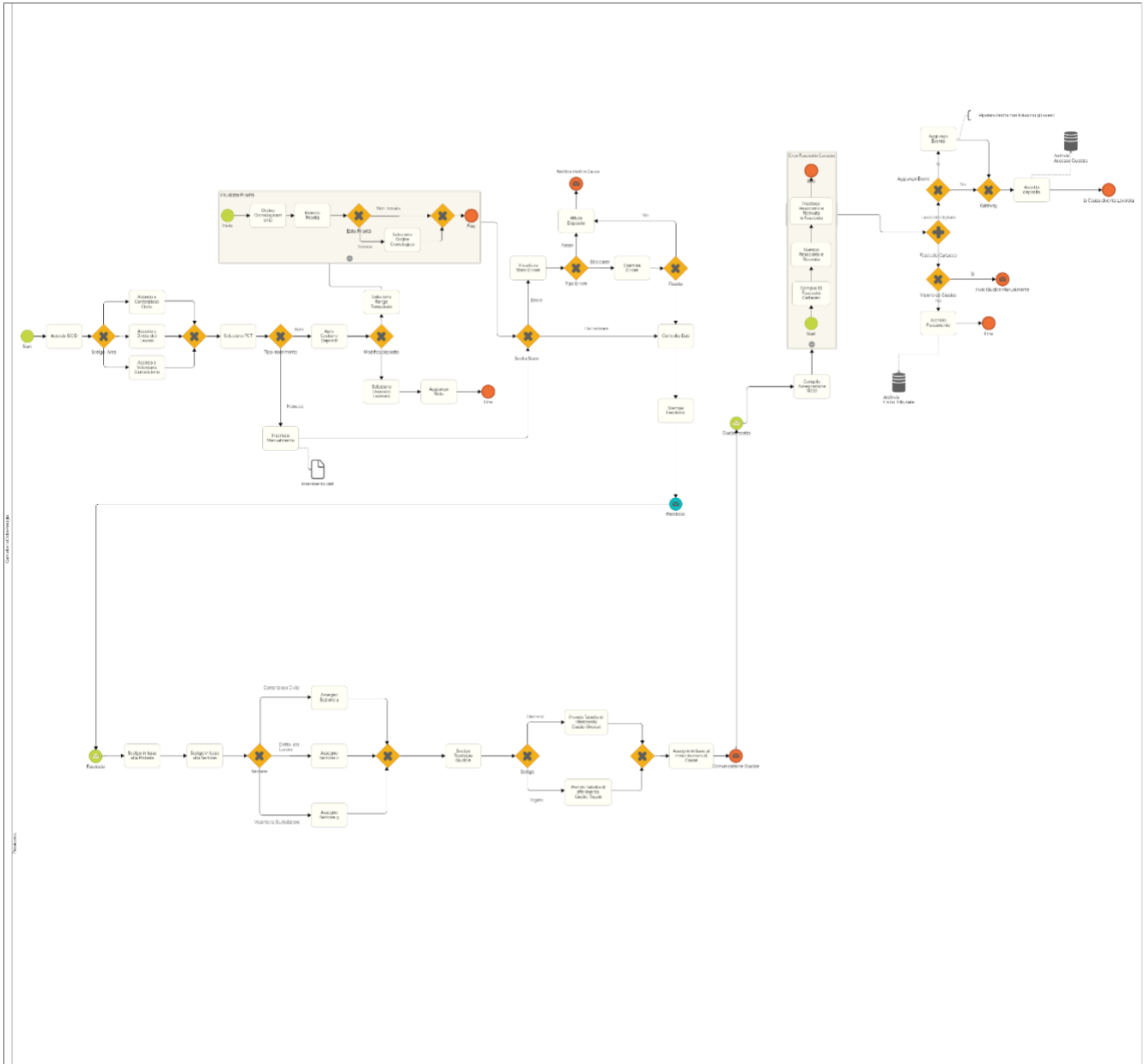


Figura 17. l'acquisizione telematica degli atti attraverso il sistema informatico SICID

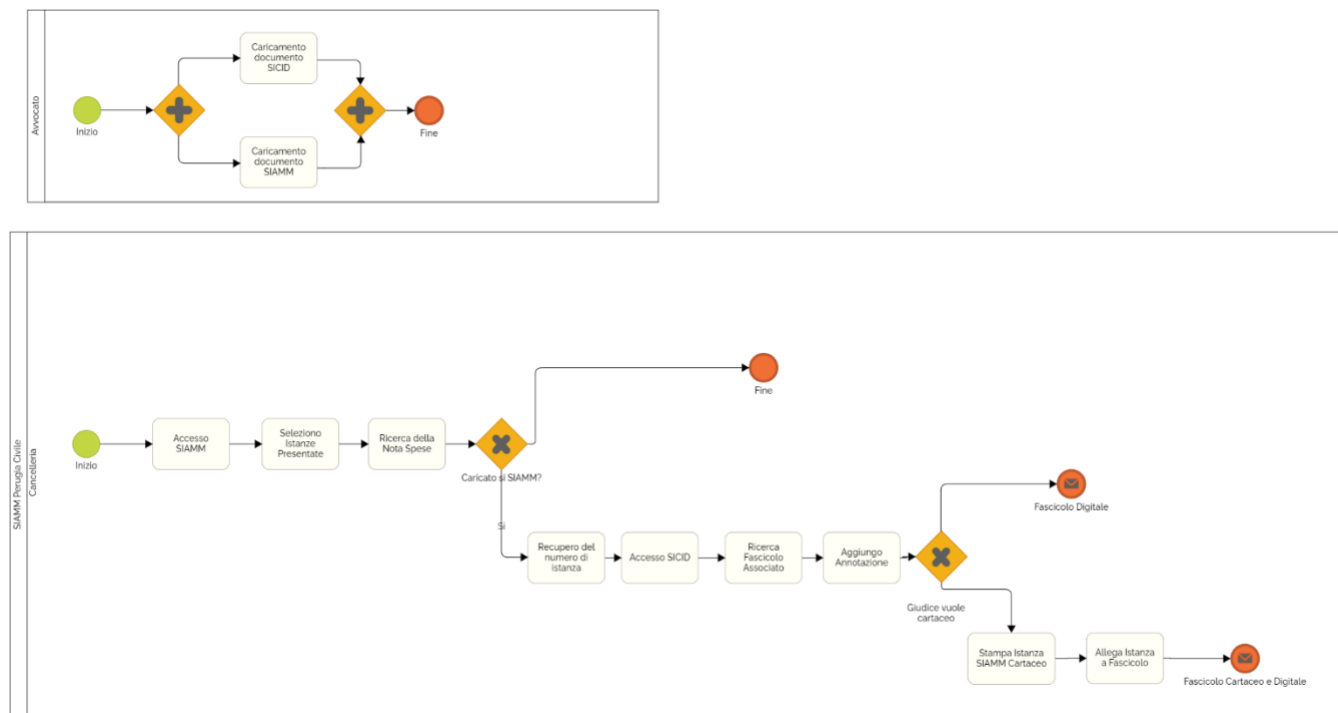


Figura 18. Gestione delle spese per avvocati del gratuito patrocinio

3.2.1.6 Discussione questionario

In questa sezione riportiamo e commentiamo i dati estratti dal questionario somministrato agli addetti degli uffici della sezione civile del Tribunale di Perugia. I 35 intervistati si collocano abbastanza uniformemente nelle fasce di età tra i 18 e i 69 anni. Nonostante la metà degli intervistati risulti neoassunta, solo meno del 30% dichiara di aver partecipato a corsi di formazione o aggiornamento organizzati dal tribunale relativamente all'utilizzo del sistema SICID. Nei casi in cui tale formazione è stata ricevuta, essa è risultata di qualità sufficiente. La gran parte degli utenti (più del 90%) dichiara comunque di avere una buona conoscenza del software utilizzato.

Per quanto riguarda l'hardware utilizzato, i computer messi a disposizione sembrano in genere adeguati (si segnalano comunque un 14% di utenti totalmente insoddisfatti). Stampanti e scanner risultano invece più problematici, come si evince anche da alcuni commenti in testo libero lasciati dagli intervistati. Più del 40% degli utenti, riporta che il software presenta blocchi o guasti almeno una volta al mese. Per il 22%, il problema si presenta invece una o più volte a settimana.

Le valutazioni di innovazione, efficientamento e modernizzazione negli uffici sono in genere neutrali, con un lieve sbilanciamento verso i valori più bassi. L'efficienza del sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento viene invece percepita abbastanza diversamente dai vari utenti ed è solamente visibile una lieve tendenza verso il voto neutrale.

In generale, il software utilizzato viene accolto in maniera prevalentemente positiva. Sebbene l'integrazione con altri software ministeriali risulti scarsa, l'interfaccia utente SICID è considerata abbastanza intuitiva e semplice da utilizzare. Non vengono segnalate particolari criticità in merito alla disponibilità di documentazione e assistenza, ma si registra una insoddisfazione del 22%.

Otto intervistati hanno lasciato commenti liberi nello spazio dedicato del questionario. Ne emergono i seguenti suggerimenti puntuali.

Per quanto riguarda la componente software:

- il sistema SIAMM risulta di difficile utilizzo, principalmente a causa di una interfaccia utente poco intuitiva;
- per aumentare l'efficienza degli uffici, sarebbe opportuno interfacciare l'Agenzia delle Entrate con il sistema informatizzato in uso presso il Tribunale, in modo da consentire all'Agenzia di scaricare direttamente i dati di avvenuta registrazione degli atti e di trascrizione delle sentenze (questo collegamento, ad oggi, non sussiste e l'Agenzia invia i dati su un tabulato cartaceo che le cancellerie sono costrette a copiare nei sistemi SICID e SEICIC con dispendio di tempo e margini di errore);
- nella stessa ottica, occorrerebbe una integrazione diretta tra SICID e Consolle del Magistrato;
- il registro SEICIC, ora carente di eventi, andrebbe aggiornato per consentirne un corretto e più agevole utilizzo.

Per quanto riguarda le componenti hardware del sistema:

- non tutti gli utenti dispongono di computer adeguati all'efficiente svolgimento del lavoro nelle cancellerie;
- stampanti e scanner sono disponibili in numero limitato e gli addetti devono alternarsi nell'uso degli stessi;
- il materiale obsoleto (PC, schermi) andrebbe aggiornato e i servizi essenziali potenziati, come il collegamento ad Internet e i servizi di posta e PEC.

Infine, riportiamo un commento generale sullo sviluppo e manutenzione del sistema in uso:

- il sistema informatico dovrebbe andare di pari passo con il sistema giudiziario e i servizi aggiornati da persone che conoscono le riforme e le problematiche concrete che gli impiegati devono affrontare.

In estrema sintesi: (i) nonostante meno del 30% degli intervistati dichiarò di aver ricevuto una formazione, ciò non sembra intaccare il grado di conoscenza dei software utilizzati. (ii) Più complessa è la situazione delle periferiche (stampanti e scanner), che in base a diversi commenti risulta essere non adatta alla mole di lavoro e richiede pertanto alternanza nell'utilizzo. Un incremento e un upgrade di questi strumenti aiuterebbe molto l'allineamento con la normativa sulla digitalizzazione. (iii) Anche il sistema informatico beneficerebbe di un aggiornamento per correggere alcuni bug; infatti, oltre il 40% degli intervistati segnala blocchi o guasti più volte in un mese, e il 22% segnala blocchi ogni settimana. (iv) Non c'è omogeneità nella valutazione del sistema di assegnazione di un giudice ad un procedimento, e si segnala una leggera prevalenza di valutazione neutrale. (v) Si registra un livello relativamente basso di integrazione dei software ministeriali utilizzati.

Qual è la tua fascia di età?

35 risposte

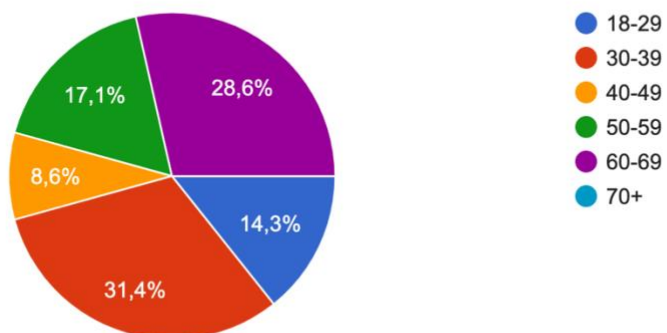


Figura 19. Risposte alla domanda 1 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Sei neoassunto? (Assunto dal 01/01/2022 ad oggi)

35 risposte

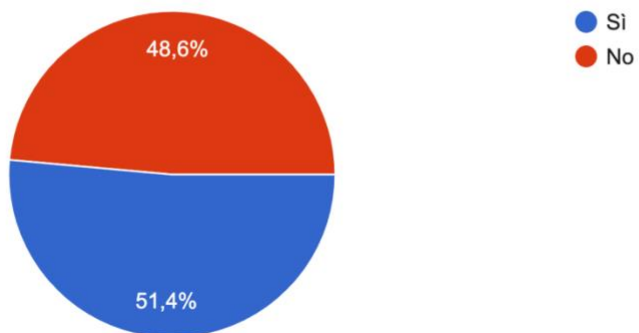


Figura 20. Risposte alla domanda 2 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Hai partecipato a corsi di formazione e/o aggiornamento organizzati dal tribunale, relativamente all'utilizzo del SICID?

35 risposte

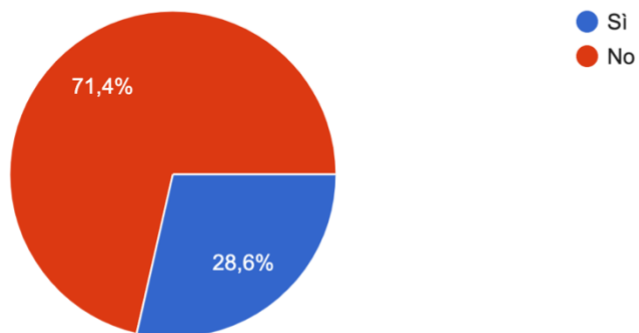


Figura 21. Risposte alla domanda 3 - Sezione civile del Tribunale di Perugia

Come valuti la qualità della formazione ricevuta?

10 risposte

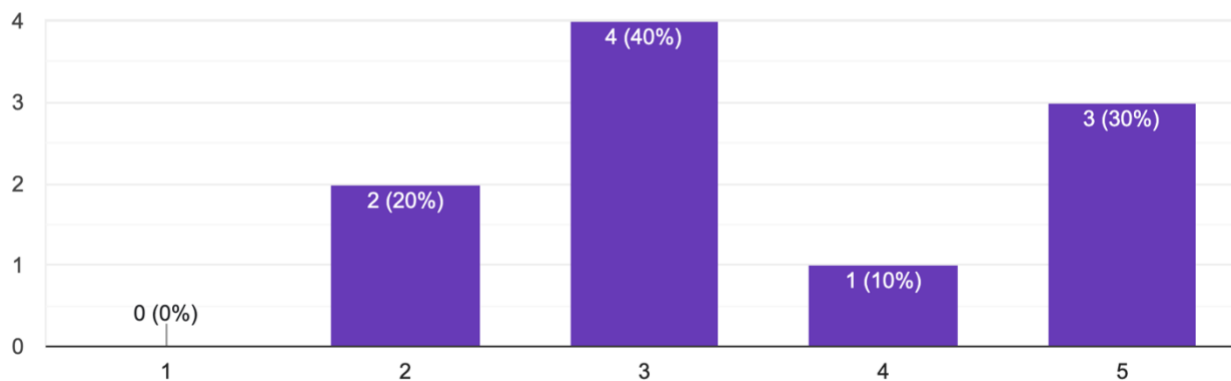


Figura 22. Risposte alla domanda 4 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Quanto ritieni adeguati i computer a disposizione?

35 risposte

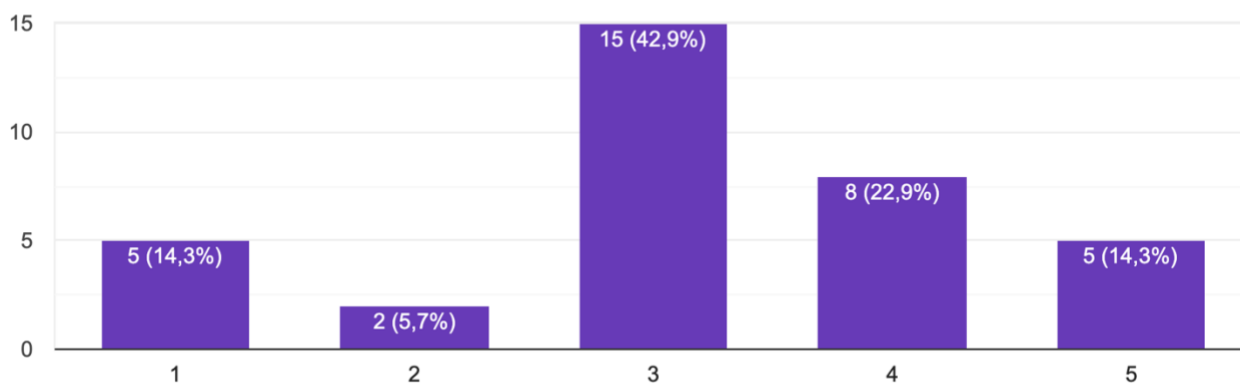


Figura 23. Risposte alla domanda 5 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Quanto ritieni adeguate le periferiche tecnologiche a disposizione?

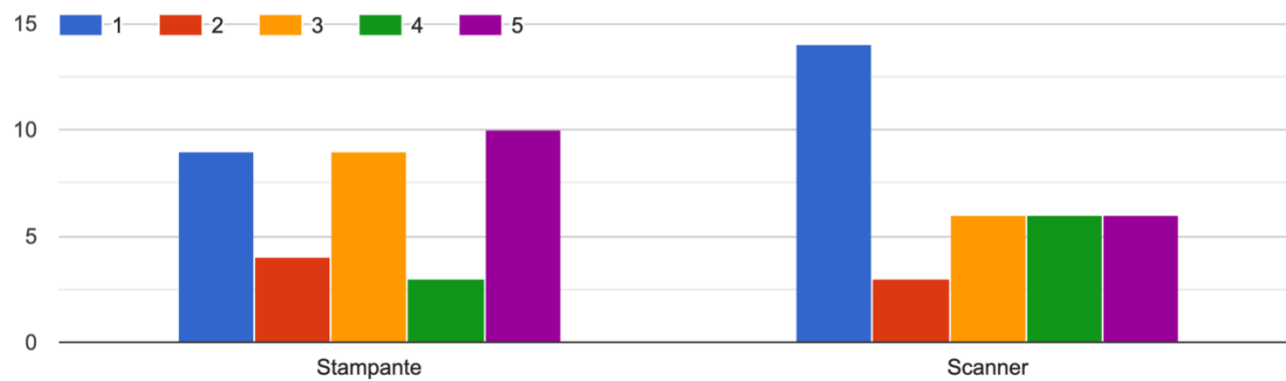


Figura 24. Risposte alla domanda 6 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Con quale frequenza il sistema informatico si blocca o ha dei guasti?

35 risposte

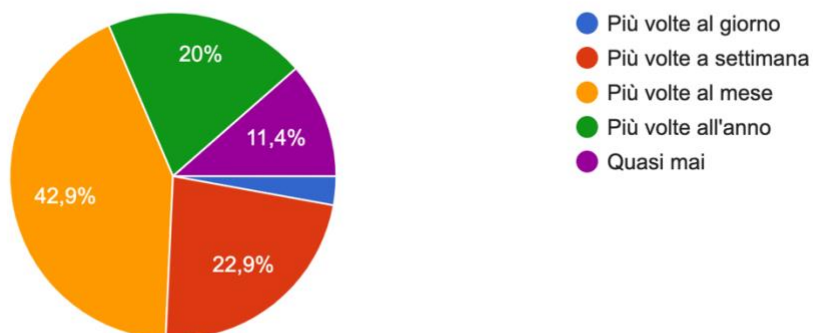


Figura 25. Risposte alla domanda 7 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Che grado di conoscenza ritieni di avere riguardo il funzionamento del SICID?

35 risposte

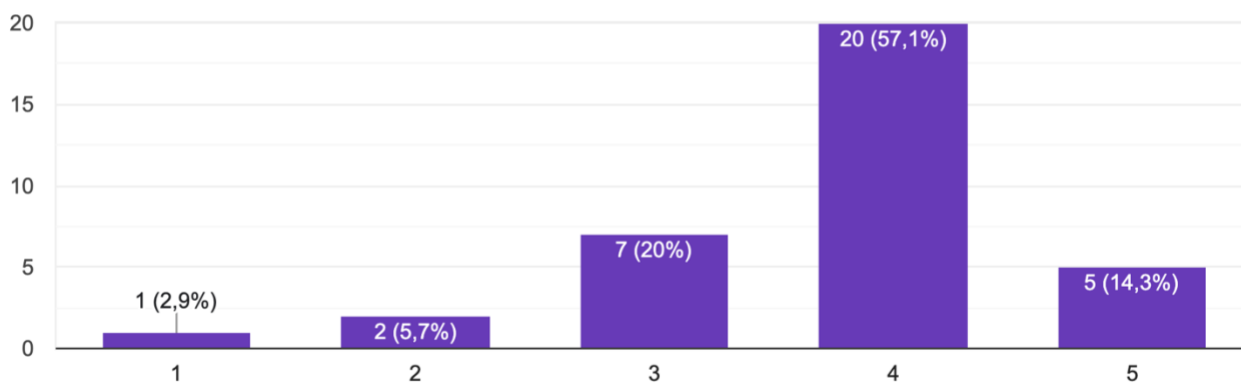


Figura 26. Risposte alla domanda 8 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Come valuti innovazione, efficientamento e modernizzazione degli uffici giudiziari?

35 risposte

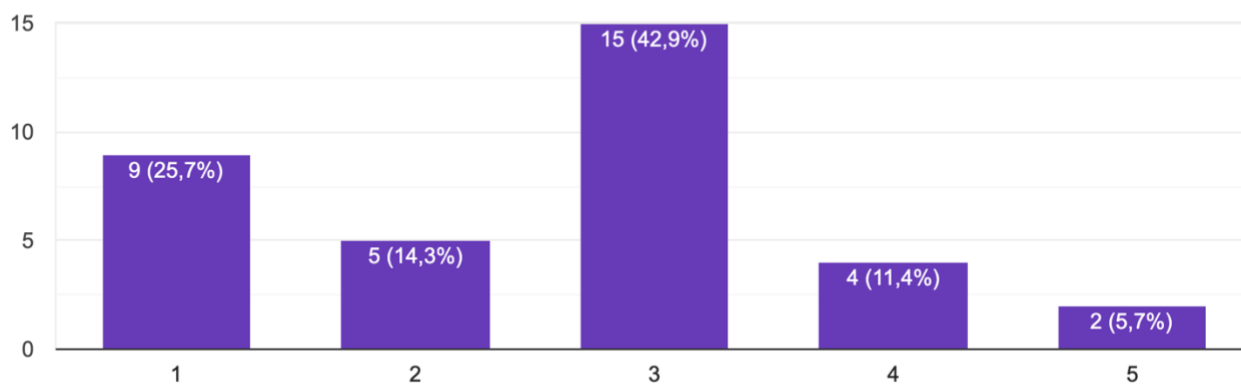


Figura 27. Risposte alla domanda 9 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Quanto valuti efficiente il sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento?

35 risposte

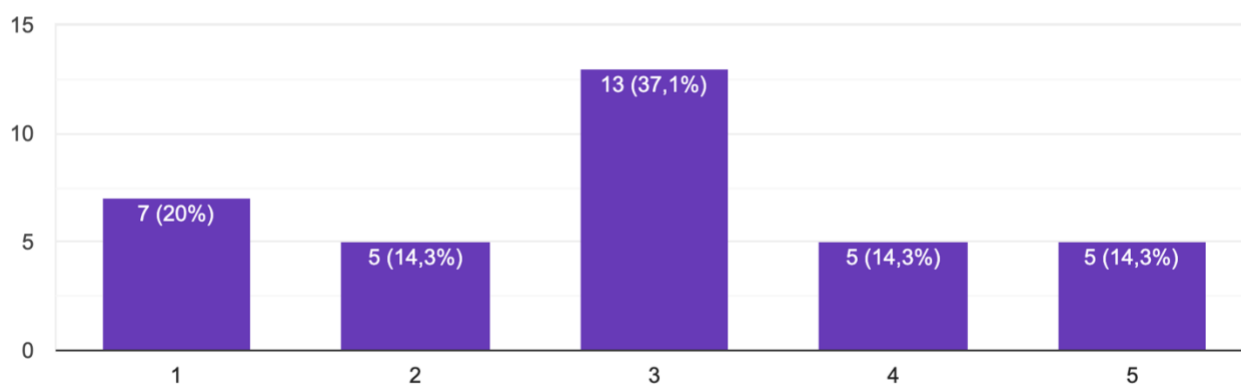


Figura 28. Risposte alla domanda 10 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Come valuti il livello di integrazione tra i diversi software ministeriali utilizzati?

35 risposte

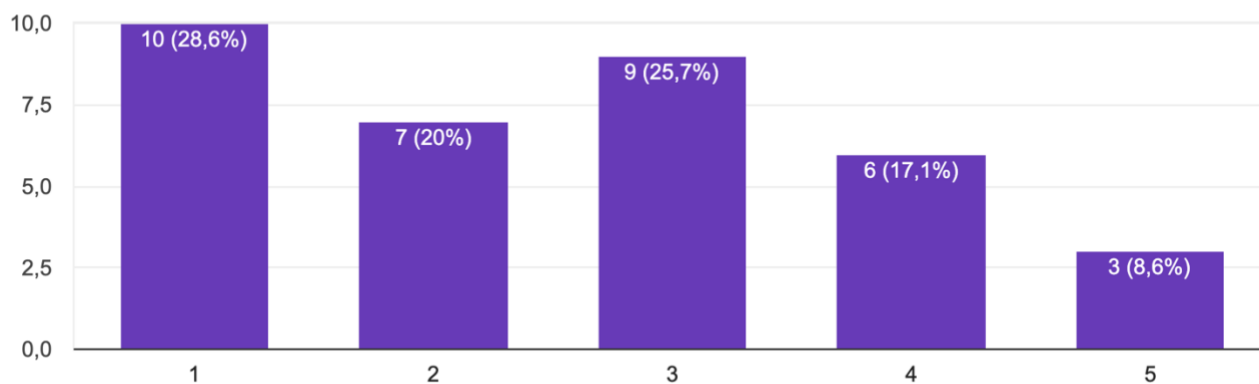


Figura 29. Risposte alla domanda 11 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Quanto valuti intuitivo il design dell'interfaccia utente del software (SICID)?

35 risposte

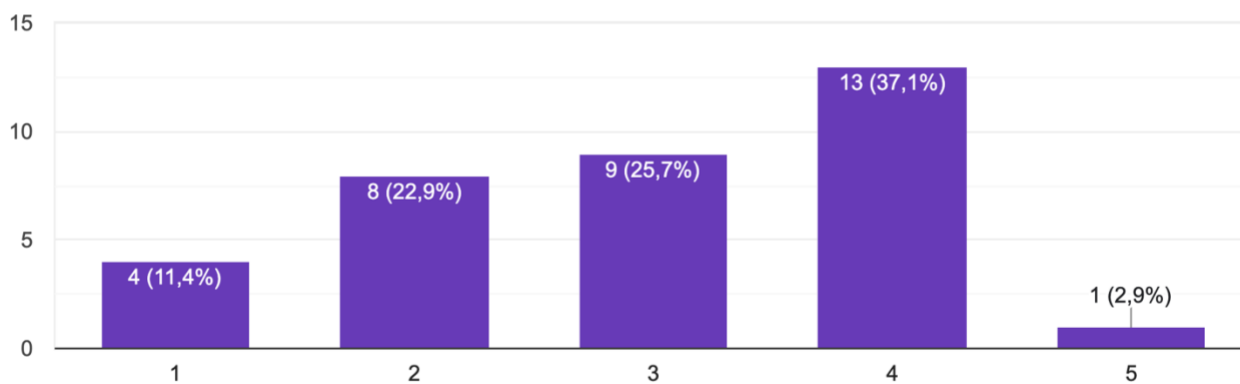


Figura 30. Risposte alla domanda 12 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Complessivamente, quanto sei soddisfatto dai sistemi informatici su cui lavori?

35 risposte

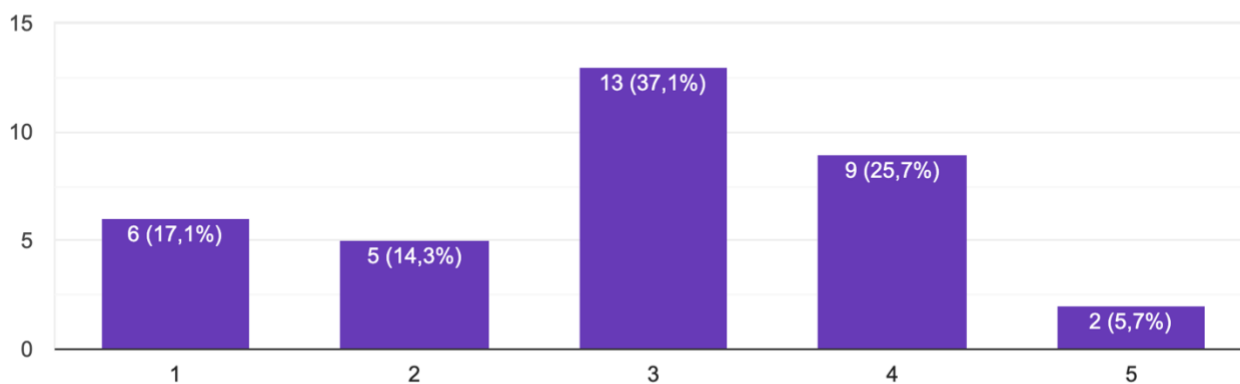


Figura 31. Risposte alla domanda 13 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

Quanto ritieni semplice e veloce accedere alle informazioni di cui hai bisogno tramite i sistemi informatici utilizzati?

35 risposte

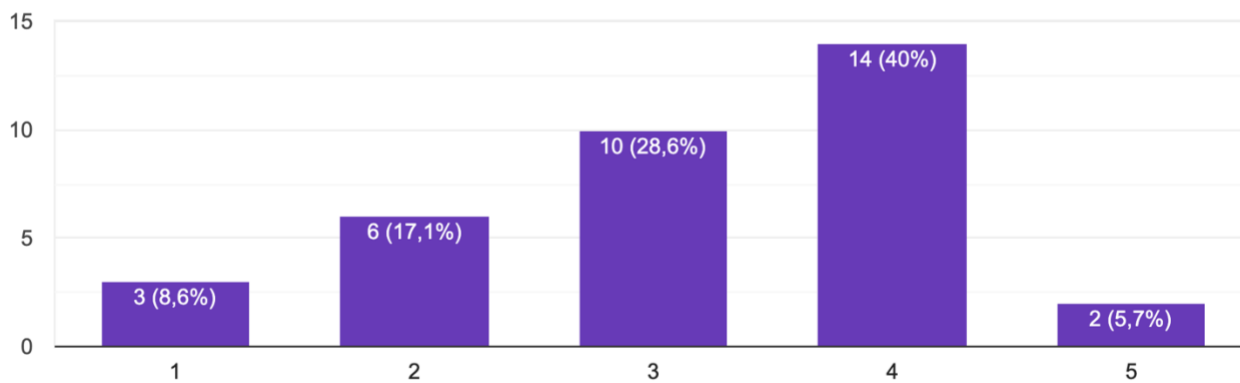


Figura 32. Risposte alla domanda 14 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

In caso di dubbi sull'utilizzo del sistema informatico, quanto ti è semplice trovare informazioni, documentazione, o contattare l'assistenza?

35 risposte

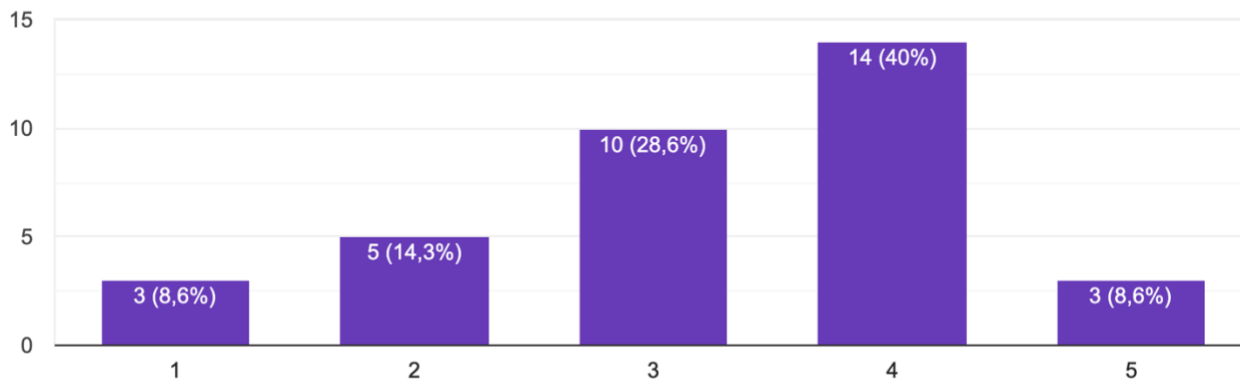


Figura 33. Risposte alla domanda 15 - Sezione civile del Tribunale di Perugia.

3.2.1.7 Clearance Rate

Come si evince dalla tabella sottostante, l'indice complessivo misurato nel periodo gennaio-settembre 2022 risulta positivo, poiché superiore ad 1. Nonostante ciò, c'è una certa disomogeneità nei valori per i diversi ruoli; in particolare, si registrano valori sotto l'unità per i ruoli "lavoro", "previdenza e assistenza", e "affari di volontaria giurisdizione".

Ufficio	Ruolo	Iscritti gen - set 2022	Definiti gen - set 2022
Tribunale Ordinario di Perugia	AFFARI CONTENZIOSI	2,209	2,785
	LAVORO	516	449
	PREVIDENZA E ASSISTENZA	225	129
	AFFARI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE	1,673	1,625
	PROCEDIMENTI SPECIALI SOMMARI	2,153	2,209
	TOTALE AREA SICID	6,776	7,197

Clearance rate (definiti / iscritti)	1.06
---	-------------

Tabella 7. Clearance rate sezione civile del Tribunale di Perugia

3.2.1.8 Percentuale utilizzo dei fascicoli digitali

L'indicatore misura il rapporto tra i magistrati che utilizzano i fascicoli digitali e quelli che preferiscono lavorare anche con l'ausilio dei fascicoli cartacei. Per il Tribunale di Perugia sezione civile lavorano 26 giudici: soltanto 3 di loro lavorano solo con il fascicolo digitale, mentre i restanti 23 usano entrambi i tipi di fascicoli.

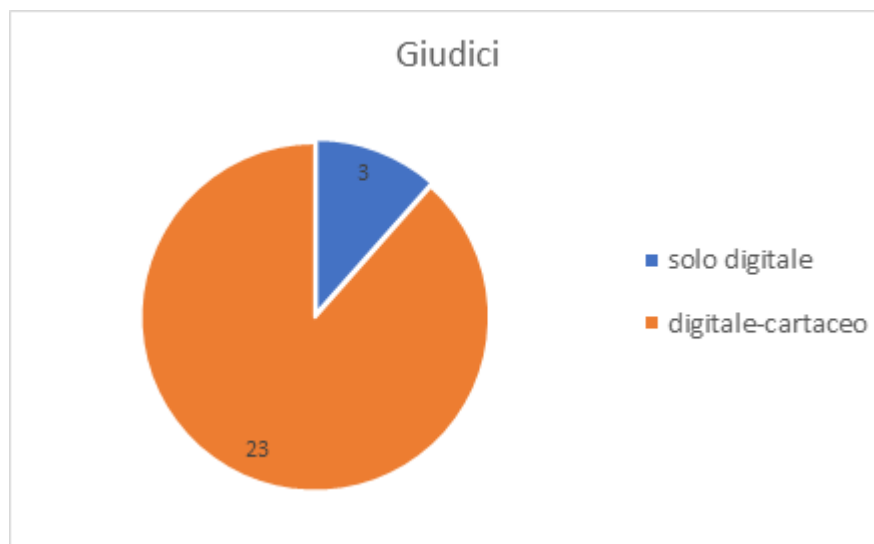


Figura 34. Percentuale di digitalizzazione dei fascicoli sezione civile del Tribunale di Perugia

3.2.1.9 Variazione dei pendenti SICID

Analizzando i dati emergenti, sembra evidente che il tribunale stia procedendo nella giusta direzione. Infatti, al termine del 2019 i procedimenti pendenti erano superiori a 11.000, ma al momento della redazione di questo documento si è registrata una riduzione al di sotto dei 9.000, ottenendo così una variazione positiva del 20,5%.

Ufficio	Ruolo	Pendenti al 31/12/2019	Pendenti al 30/09/2022	Variazione
Tribunale Ordinario di Perugia	TOTALE AREA SICID	11,301	8,979	-20.5%

Tabella 8. Variazione dei pendenti SICID del Tribunale di Perugia

3.2.1.10 Stratigrafia Pendenti SICID

L'analisi della stratigrafia evidenzia che a dicembre 2021 vi erano circa 6.000 procedimenti pendenti nell'area SICID. Successivamente, si sono aggiunti circa 3.000 nuovi procedimenti pendenti, che

non sono stati risolti entro i termini di legge. Questi nuovi casi rappresentano oltre il 30% del totale dei procedimenti pendenti. Questa situazione sottolinea l'importanza di affrontare tali questioni tempestivamente per evitare un ulteriore aumento degli arretrati.

Ufficio	Ruolo	Iscritti fino al 2021	Iscritti fino al 30/09/2022	TOTALE
Tribunale Ordinario di Perugia	AFFARI CONTENZIOSI	5,221	1,805	7,026
	LAVORO	309	227	536
	PREVIDENZA E ASSISTENZA	251	193	444
	AFFARI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE	260	300	560
	PROCEDIMENTI SPECIALI SOMMARI	65	348	413
	TOTALE PENDENTI AREA SICID	6,106	2,873	8,979
	<i>Incidenza percentuali delle classi</i>	68.0%	32.0%	100.0%

Tabella 9. Stratigrafia dei pendenti SICID del Tribunale di Perugia

3.2.1.11 Formazione digitale

Per quanto riguarda la formazione, si è riscontrato che solo il 33% degli intervistati ha ricevuto una corretta formazione sugli applicativi ministeriali. Questo dato è significativamente al di sotto degli obiettivi stabiliti dal "*Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024*", il quale prevedeva che la totalità del personale neoassunto ricevesse una corretta formazione sugli applicativi.

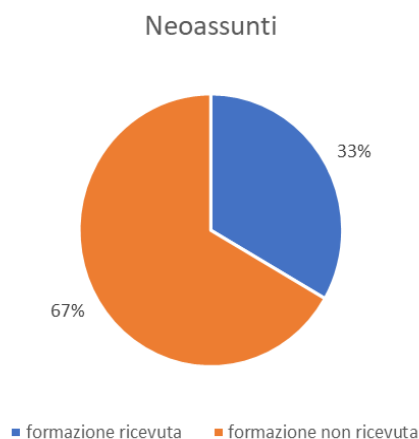


Figura 35. Grafico di formazione ricevuta per il personale neoassunto della sezione civile del Tribunale di Perugia

In merito al personale "non neoassunto" la situazione risulta migliore, poiché il "*Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024*" prevede che almeno il 5% degli addetti riceva un aggiornamento di formazione. Nel tribunale civile di Perugia tale dato raggiunge il 24%, il che rappresenta un risultato positivo, certamente in linea con gli obiettivi governativi stabiliti dal piano.

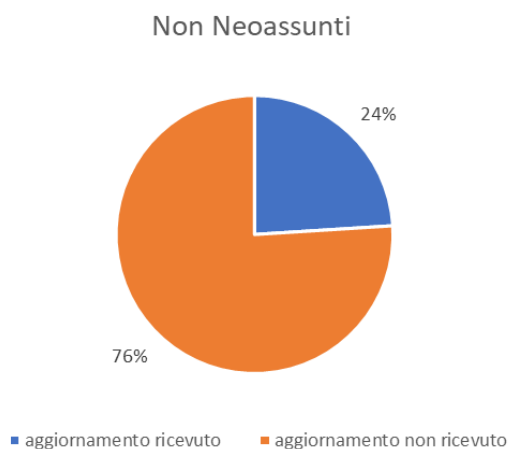


Figura 36. Grafico di aggiornamento ricevuto per il personale non neoassunto della sezione civile del Tribunale di Perugia

3.2.1.12 Spider web diagram

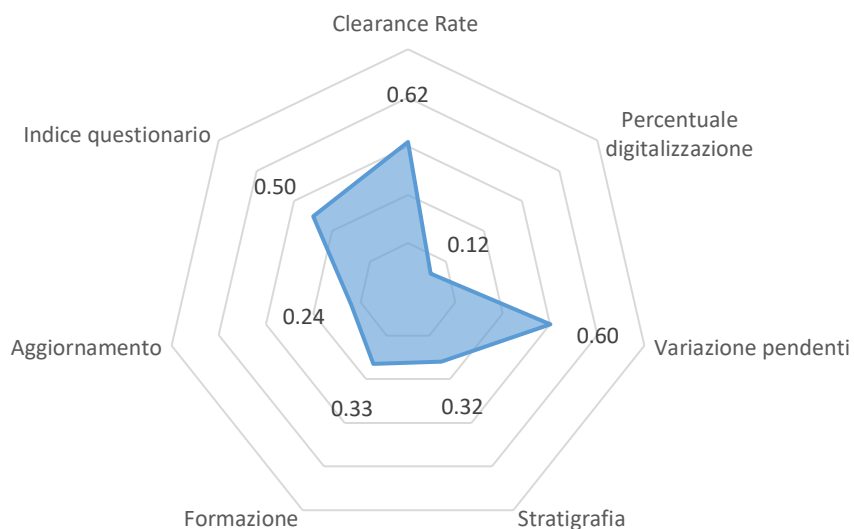


Figura 37. Spider web diagram sezione civile Tribunale di Perugia

3.2.1.13 Conclusioni

Dalla prima fase di mappatura del flusso di lavoro all'interno degli uffici del Tribunale di Perugia (sezione civile), sono emerse alcune criticità. La prima è relativa all'assegnazione del giudice ad una causa. Infatti, tale procedura, attualmente basata sulla consultazione di tabelle cartacee, nonostante le opinioni contrastanti da parte degli utenti sull'efficienza della stessa (emerse dal questionario), risulta essere un "collo di bottiglia" per la lavorazione del fascicolo, che rimane bloccato fino all'assegnazione da parte del Presidente di Cancelleria. Inoltre, l'attuale approccio, totalmente manuale, provoca un aumento del carico di lavoro per il responsabile dell'assegnazione, ostacolando produttività ed efficienza. A tal

proposito, ci è sembrato opportuno intraprendere un intervento di configurazione e attivazione di una funzionalità per l'assegnazione automatica del giudice (vedi paragrafo 4.3), con conseguente formazione sull'utilizzo della stessa.

La seconda criticità emersa, come mostrato anche nello Spider Web Diagram, riguarda lo scarso utilizzo dei fascicoli digitali, prediligendo il formato cartaceo. Ciò provoca un generale sovra utilizzo delle periferiche di stampa, che tra l'altro sono ritenute non adeguate e non sufficienti (vedi questionario), con conseguente rallentamento dell'intero processo di lavorazione del fascicolo.

Un altro dato relativamente negativo riguarda il livello di formazione dei dipendenti; infatti, nonostante l'alta percentuale di neoassunti (più del 50%), appena il 30% ha partecipato a corsi di formazione o aggiornamento.

Tuttavia, gli indici relativi al Clearance Rate e alla Variazione dei Pendenti evidenziano complessivamente un andamento efficiente delle attività degli uffici del Tribunale di Perugia.

3.2.2 Tribunale di Perugia – Sezione Penale

3.2.2.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro

Quando le forze di polizia hanno motivo di ritenere che sia stato commesso un reato, comunicano i loro sospetti alla Procura della Repubblica e inviano tutti i documenti pertinenti. A questo punto, la procura valuta se sussistono elementi sufficienti per aprire un fascicolo e avviare un processo. Se i fatti non configurano un reato, il fascicolo viene archiviato senza procedere al GIP (giudice per le indagini preliminari) o al dibattimento. Al contrario, se la procura ritiene che siano presenti elementi di reato, il fascicolo viene trasmesso al tribunale per la prosecuzione del processo. Il peso del reato, ossia la gravità del fatto commesso, viene stabilito dalla procura e determina il tipo di iter processuale che sarà seguito.

Il tribunale di Perugia, sezione penale, si occupa principalmente della *“citazione diretta a giudizio”*, un procedimento che salta la fase del GUP (giudice per le udienze preliminari) e va direttamente all'ufficio del dibattimento. Il fascicolo viene assegnato a un giudice in base al numero RGNR (Registro generale delle Notizie di Reato) e organizzato in base alla data di udienza. Gli atti del processo vengono inseriti nel sistema informatico SICP e compilati con i dati relativi alla data, al numero del PM, al giudice assegnato, all'imputato e al difensore. Il primo atto del processo viene anche caricato sul TIAP. Al termine della procedura, al fascicolo viene assegnato un numero di dibattimento.

In ambito del dibattimento non si usa il TIAP, poiché la mole degli atti risulta elevata. Al momento ci sono delle circolari interne per migliorare l'inserimento degli atti al TIAP, ma non sono sufficienti, dal momento in cui il numero di personale assunto dal tribunale per questo lavoro nello specifico, non è sufficiente. Gli unici soggetti che caricano i documenti scansionati su TIAP sono gli addetti per l'ufficio dell'iscrizione che inseriscono solo il primo atto introduttivo della sentenza.

Il fascicolo ora è entrato nell'ambito dibattimentale.

Quando il fascicolo viene trasmesso al tribunale, viene archiviato in un armadio e organizzato in base alla data di udienza e al singolo giudice che si occuperà del processo. Questo passaggio intermedio avviene poiché durante l'udienza del giudice in questione potrebbero esserci anche altri fascicoli di altri processi. Il fascicolo in questione include quello della procura o del GIP, ma è vuoto all'inizio del dibattimento. Durante il dibattimento, verranno aggiunti a questo fascicolo i verbali delle varie udienze e gli altri atti prodotti durante il processo. Sul sistema informatico SICP, la data viene aggiornata di conseguenza. Inoltre, sia il PM che l'avvocato difensore possono depositare atti rilevanti per il processo anche al di fuori dell'udienza, sia consegnandoli allo sportello fisico sia inviandoli tramite posta elettronica certificata (PEC).

Se l'atto arriva via PEC, viene stampato dall'operatore dello sportello e inserito nel fascicolo fisico. Il giorno dell'udienza, il cancelliere prende il fascicolo e lo porta in aula. Durante l'udienza, viene redatto un verbale che registra ciò che è accaduto ed eventuali altri depositi del PM o dell'avvocato.

Queste informazioni vengono poi aggiornate nel sistema informatico SICP. Al momento, gli atti del processo non vengono scansionati nel TIAP (Tribunale Informatico per l'Accesso Pubblico).

A questo punto, il fascicolo può seguire due strade:

- Il giudice emette una sentenza finale: in questo caso, il fascicolo viene trasmesso all'ufficio delle sentenze. La sentenza può avere due forme: con motivazione contestuale, ovvero motivazioni scritte dal giudice in sede di udienza, oppure con motivazione differita, ovvero motivazioni scritte in un momento successivo all'udienza. In questo secondo caso, il fascicolo viene inviato in cancelleria, dove viene aggiornato il SICP con i giorni necessari per la redazione della motivazione (in base alla complessità della vicenda, questo tempo può variare da 15 a 90 giorni). Una volta redatta, la motivazione viene depositata all'ufficio delle sentenze.
- Il giudice rimanda l'udienza: in questo caso, il SICP viene aggiornato con le informazioni recentemente acquisite; il processo torna quindi alla fase iniziale del dibattimento, seguendo la procedura di ingresso nell'ambito del dibattimento.

Se dovesse cambiare il giudice durante il processo, per garantire la difesa delle parti, il nuovo giudice dovrebbe essere istruito circa l'intera istruttoria fino al momento del cambio, a meno che le parti non vogliano riproporre vecchie testimonianze e documenti al nuovo giudice.

In caso di cambio di giudice durante l'udienza, sarà il giudice stesso a informare le parti del cambiamento. Se invece il cambio avviene fuori dall'udienza, come nel caso del decesso del giudice, le parti devono essere informate tramite PEC.

Una volta che il fascicolo accompagnato da una sentenza con motivazione raggiunge l'ufficio del deposito delle sentenze, tale ufficio si occupa di depositare la sentenza, di comunicarla a tutte le parti interessate e di archivarla nell'Archivio Informatico Interno, aggiornando il fascicolo di conseguenza anche nel portale SICP. L'ufficio delle sentenze si occupa anche di fornire le copie delle sentenze ad un richiedente se questo ha il diritto di riceverne una copia.

Una volta raggiunta la decisione finale, si passa al secondo grado di giustizia.

Entro un determinato periodo di tempo, sia il PM che il difensore possono presentare ricorso in appello o in Cassazione. Entrambe le parti hanno lo stesso lasso di tempo per presentare questo tipo di ricorso.

Se viene presentato ricorso in appello, l'ufficio appelli dell'ufficio del post-dibattimento si occuperà di recuperare il fascicolo fisico dall'ufficio deposito sentenze per inviarlo manualmente alla Corte d'Appello e viene creato uno sblocco su SICP per la corte d'appello. Se invece il termine per presentare il ricorso scade, la sentenza diventa irrevocabile e non può essere modificata in alcun modo. La decisione viene quindi eseguita e nessun altro giudice di altro grado può più intervenire sui fatti oggetto del processo. La sentenza viene archiviata e può essere consultata in caso di richiesta di informazioni.

L'irrevocabilità della sentenza viene attestata sia in forma cartacea che digitale su SICP. In caso di ricorso presentato entro il termine previsto, il fascicolo del processo viene lavorato dall'ufficio degli appelli e il ricorso viene inviato alla corte d'appello o alla Cassazione.

Per quanto riguarda le notifiche, i cancellieri hanno a disposizione un sistema di notifiche telematiche (SNT) che permette loro di inviare tutte le ordinanze e le decisioni del processo in formato PDF a diverse destinazioni, come le parti in causa, gli uffici pubblici e le amministrazioni. Tutte le notizie che devono essere trasmesse all'esterno vengono notificate tramite SNT, sia per quanto riguarda le notifiche a mezzo posta che quelle a mezzo PEC. Il sistema di notifiche telematiche è uno strumento utile per garantire la trasparenza e l'efficienza del processo giudiziario, poiché permette di inviare in modo rapido e sicuro tutte le comunicazioni relative al processo a tutte le parti interessate.

3.2.2.2 Glossario dei termini

TERMINE	DESCRIZIONE	SINONIMI	COLLEGAMENTI
Archivio Fisico	Archivio del Tribunale in cui vengono immagazzinati tutti i fascicoli cartacei		fascicolo
Avvocato	Giurista professionista che difende l'imputato in un processo. Può depositare atti tramite PEC o sportello fisico. Può presentare ricorso per andare in secondo grado	Difensore	PM, Ufficio dello Sportello, dibattimento
Cancelliere	Funzionario del tribunale, si occupa di aggiornare il fascicolo cartaceo e archivarlo, aggiornare il Sicp e il Tiap, e inviare notifiche telematiche		Fascicolo, Tiap, SICP, Ufficio per l'Iscrizione, Ufficio dello Sportello, SNT
Dibattimento	Fase del processo penale, che inizia con la lettura dell'imputazione, si esaminano le prove presenti nel fascicolo, Accusa e Difesa possono presentare testimoni. Il Giudice emanerà una sentenza finale		Avvocato, Pm, fascicolo
Fascicolo	Archivio cartaceo contenente tutti gli atti rilevanti per il processo in corso. Viene assegnato ad un giudice e ha un numero identificativo	Fascicolo cartaceo	PM, GIP, GUP, Archivio fisico, Tiap, sicp, dibattimento, cancelliere
GIP	Giudice per le Indagini preliminari. Responsabile delle indagini preliminari, lavora a stretto contatto con il PM.		PM, fascicolo

GUP	Giudice per le Udienze Preliminari. Può esprimere la sentenza di primo grado o far passare il processo al dibattimento		PM, Avvocato, fascicolo
PM	Giurista impiegato della Procura. Generalmente svolge la parte dell'accusa in un processo penale. Inoltre, si occupa di aprire il fascicolo contro l'imputato e partecipa alle indagini e udienze preliminari	Procuratore della Repubblica	Procura, fascicolo, GIP, GUP, Avvocato, Dibattimento
Procura della Repubblica	Ufficio del pubblico ministero presso il tribunale ordinario; si occupa di avviare un processo e stabilire il peso dell'eventuale reato commesso		PM
SICP	Sistema Informatico della Cognizione Penale. Raccoglie in modo sequenziale tutti gli eventi riguardanti il processo, fino all'emissione della sentenza		Fascicolo, PM, cancelliere
SNT	Sistema di Notifiche Telematiche tramite cui il cancelliere aggiorna in modo automatizzato tutte le parti in causa coinvolte di un evento riguardante il processo		Cancelliere, Avvocato, Pm
TIAP	Trattamento Informatizzato Atti Processuali. Archivio digitale che contenente gli atti inerenti al processo, ovvero le scannerizzazioni del fascicolo cartaceo		Fascicolo, Ufficio per l'Iscrizione, cancelliere
Ufficio dell'Iscrizione	Fa parte della cancelleria. Aggiorna il TIAP con il primo atto del processo		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo
Ufficio deposito Sentenze	Rappresenta una sorta di archivio centrale delle sentenze e garantisce la loro disponibilità ai giudici, agli avvocati e ai cittadini che ne abbiano bisogno		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo
Ufficio del Dibattimento	Unità organizzativa all'interno di un tribunale o di una corte di giustizia che ha il compito di		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo

	gestire e coordinare la conduzione delle udienze e dei processi giudiziari		
Ufficio Appelli	Composto da un gruppo di magistrati esperti che hanno il compito di riesaminare i casi e decidere se confermare o ribaltare la sentenza emessa in precedenza		Cancelliere, TIAP, SNT, SICIP, Fascicolo
Ufficio Irrevocabilità	L'ufficio si occupa di tutte le attività relative all'esecuzione delle sentenze e dei provvedimenti emessi dai magistrati in servizio presso l'Ufficio GIPGUP e presso la Sezione Dibattimento, in particolare, cura le notifiche propedeutiche al passaggio in giudicato delle sentenze e, decorsi i termini per l'impugnazione, appone la dichiarazione di esecutività sull'originale del titolo e cura la successiva esecuzione		Cancelliere, TIAP, SNT, SICIP, Fascicolo

Tabella 10. Glossario dei termini sezione penale del Tribunale di Perugia

3.2.2.3 Raggruppamento in sistemi omogenei

ENTITÀ	ATTRIBUTI	RELAZIONE
Procura		Afferenza (PM)
PM		Afferenza (Procura), Creazione (Fascicolo), Udienze preliminari (GUP), Indagini preliminari (GIP)
Fascicolo		Creazione (PM), Inserimento (Archivio, Cancelliere), Invio (Tribunale), <u>Assegnazione</u> (Giudice, Cancelliere)
Archivio		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
Archivio cartaceo		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere),

		Aggiornamento (Cancelliere)
SICP		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
TIAP		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
Cancelliere		Aggiornamento (Archivio), Inserimento (Fascicolo, Archivio), Assegnazione (Fascicolo, Giudice), Lavoro (Ufficio dibattimento, Ufficio dello sportello, Ufficio dell'iscrizione), Utilizzo (SNT)
Giudice		Assegnazione (Cancelliere, Fascicolo), Emissione (Sentenza)
Sentenza		Emissione (Giudice), Inoltro (Ufficio delle sentenze)
SNT		Utilizzo (Cancelliere) Notifica (Parti in causa)
Parti in causa		Notifica (SNT)
Tribunale		Invio (Fascicolo) Sentenza (Inoltro)
GIP		Invio (Fascicolo), Indagini preliminari (PM)
GUP		Invio (Fascicolo), Udienze preliminari (PM)
Ufficio dibattimento		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio dell'iscrizione		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio dell'appello		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio irrevocabilità		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio deposito sentenze		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)

Tabella 11. Requisiti Entità-Relazione sezione penale Tribunale di Perugia

3.2.2.4 Schema Entità - Relazione

L'entità *Tribunale* rappresenta una generalizzazione delle entità *GIP*, *GUP*, *Ufficio dell'iscrizione*, *Ufficio dibattimento*, *Ufficio deposito sentenze*, *Ufficio appelli* e *Ufficio irrevocabilità*. Le cinque entità Ufficio si legano all'entità *Cancelliere* attraverso l'entità *Lavoro*. *GIP* e *GUP* sono legate all'entità *PM* mediante le

relazioni *Indagini preliminari* e *Udienze preliminari* rispettivamente. Ogni PM fa parte di una *Procura* attraverso la relazione *Afferenza* e crea un *Fascicolo* attraverso la relazione *Creazione*. Ogni Fascicolo è legato all'entità *Archivio* e all'entità *Cancelliere* tramite la relazione *Inserimento*, inoltre Fascicolo è legato a Tribunale mediante la relazione *Invio*. *Archivio* è una generalizzazione di *Archivio Cartaceo*, *SICP* e *TIAP*. *Cancelliere* e *Fascicolo* sono legati all'entità *Giudice* attraverso *Assegnazione*. *Cancelliere* è legato all'entità *Archivio* tramite *Aggiornamento*, alle entità *Ufficio* tramite *Lavoro* e all'entità *SNT* tramite la relazione *Utilizzo*. *SNT* e *Parti in causa* sono legati dalla relazione *Notifica*.

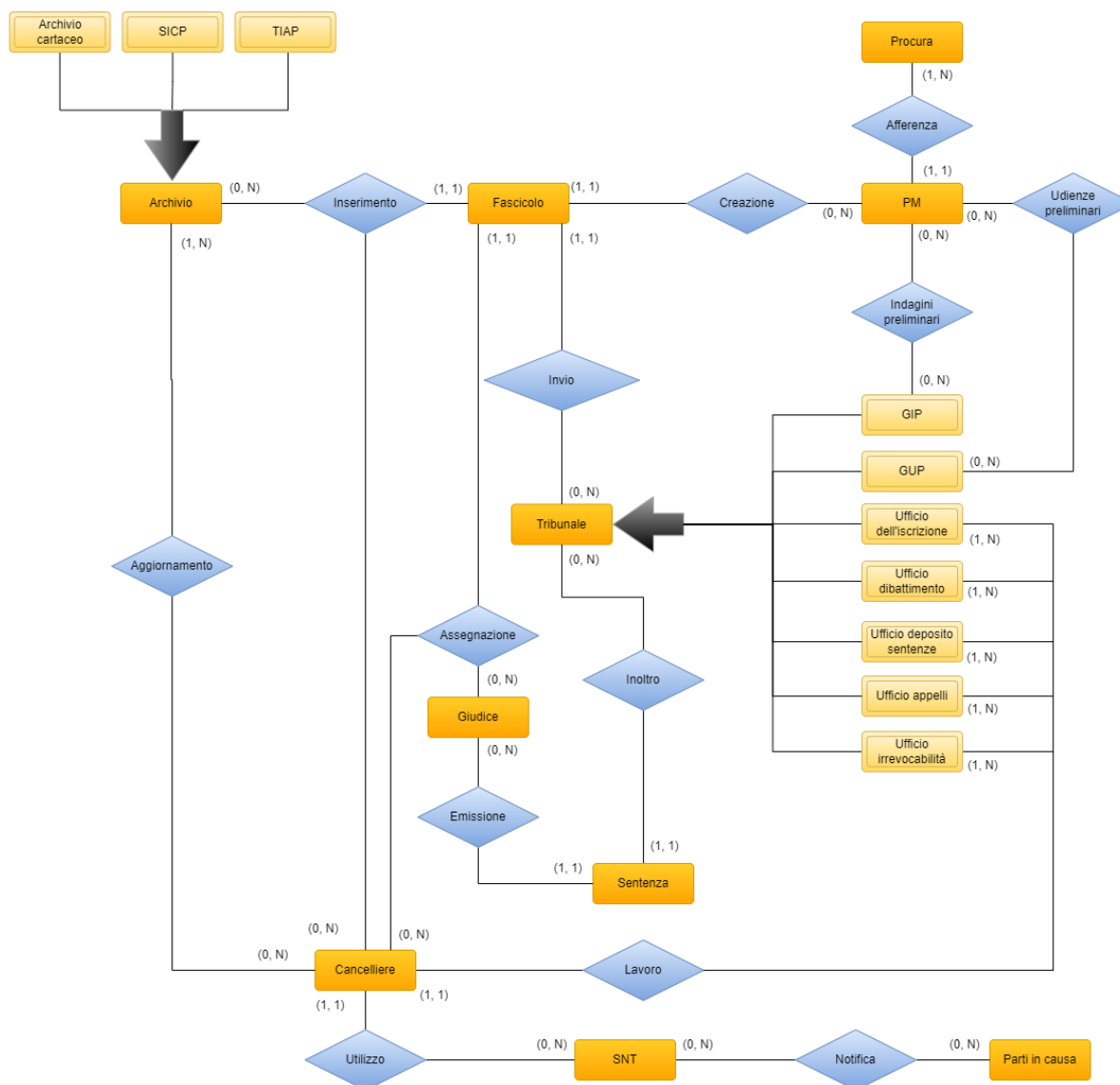






Figura 38. Schema generale entità-relazione sezione Penale del Tribunale di Perugia


3.2.2.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN


Il flusso di lavoro prevede quattro attori principali: il cancelliere, il giudice, il GUP e il PM. Ogni flusso è rappresentato da un *Pool*  (chiamati rispettivamente “Cancelleria”, “Giudice”, “GUP” e “Procura”). La cancelleria si articola in cinque *swimlane*, una per ogni ufficio della cancelleria. Il giudice è invece rappresentato come una *black box*, ovvero il suo pool non contiene elementi, non essendo interessati al momento al lavoro del giudice, ma solo al suo intervento nel flusso della cancelleria.

La filiera ha inizio in Procura, con un evento *Start*  legato alla ricezione di un documento esterno, ossia i documenti di reato, relativi alle indagini. La prima *Attività*⁴  che si incontra consiste nella

valutazione del peso del reato. Avendo una scelta da fare, si utilizza un *Gateway Esclusivo*  per distinguere le tre strade possibili che si possono seguire in base a tale valutazione. In base al peso del reato, infatti, si può scegliere di:


- Archiviare il caso;
- Procedere con la citazione diretta a giudizio;
- Inviare il fascicolo al GUP per le sue valutazioni.

Nel primo caso, si incontra un *End*  che indica la fine della filiera. Con la citazione diretta a giudizio


si invia il fascicolo in cancelleria, con un *End* , e si avvia il lavoro vero e proprio del tribunale. Quando il peso del reato è tale da dover consultare preventivamente il Giudice dell’Udienza Preliminare, prima di arrivare al pool della cancelleria si passa per quello del GUP, in cui si osserva un


flusso analogo a quello della Procura, con un *Gateway Esclusivo*  che individua due strade:

l’archiviazione e l’autorizzazione a procedere. Anche in questo caso, l’intera filiera termina  in caso


di archiviazione, mentre in caso di autorizzazione si procede con la trasmissione in cancelleria .

La prima *swimlane* (o *lane*) del pool “Cancelleria” rappresenta l’ufficio di iscrizione. Il flusso ha inizio



con la ricezione di un fascicolo , proveniente dalla Procura o dal GUP. La prima attività è costituita




dal *sottoprocesso*  “Assegno Giudice”: il cancelliere consulta il numero RGNR associato al fascicolo in esame, consulta la tabella cartacea per risalire al giudice responsabile e ne verifica la disponibilità. Dopo ciò si procede con la compilazione degli atti per l’iscrizione a SICP, la scansione




⁴ Per rendere maggiormente fruibile la lettura la rappresentazione grafica delle attività verrà riportata solo una volta nel testo.

dell'atto, con conseguente pubblicazione su TIAP, e il deposito del fascicolo cartaceo, terminando quindi con un *segnale*  che comunica a tutte le altre *lane* del *pool* che il fascicolo è pronto per l'udienza. La *swimlane* dell'ufficio del dibattimento inizia con la ricezione di questo specifico segnale.


La prima attività è un lungo *loop*  , chiamato "Gestisco Udienze". Al suo interno troviamo



un iniziale controllo, effettuato tramite un *Gateway Esclusivo* , per assicurarsi che quel giorno ci sia l'udienza relativa a quello specifico fascicolo ricevuto dall'ufficio di iscrizione. Se la risposta è negativa, si interrompe l'iterazione con un *End*  e si riparte da capo. Quando arriva il giorno dell'udienza, si recupera il fascicolo e lo si porta in aula. Al termine dell'udienza si aggiungono al fascicolo i verbali prodotti e si aggiorna il registro SICP. A questo punto si ha un'ulteriore biforcazione




all'interno del loop, sempre utilizzando un *Gateway Esclusivo* : se il giudice non ha emesso sentenza, si deposita il fascicolo e si interrompe l'iterazione con un *End* , riavviando il loop; invece, se la sentenza è stata emessa, si esce dal loop con un *End loop* . La condizione per uscire dal loop è quindi che il giudice emetta una sentenza. Una volta completato questo sottoprocesso ciclico, si


verifica, con un *Gateway Esclusivo* , se la sentenza abbia una motivazione contestuale oppure no. Nel primo caso si deposita il fascicolo presso l'ufficio deposito sentenze e si comunica, con un *segnale* , che la sentenza ha una motivazione. Nel caso il giudice si sia riservato del tempo per redigere la motivazione, si aggiorna il SICP comunicando i giorni richiesti dal giudice (tale informazione è presente nella sentenza) e si restituisce il fascicolo al giudice, tramite un *End con messaggio*  (essendo il giudice un pool distaccato da quello della cancelleria).



Il giudice, come detto, è rappresentato tramite una black box, poiché il suo flusso interno non interessa questa fase. Del pool "Giudice" è rilevante che riceva in ingresso un messaggio "Sentenza senza motivazione" (proveniente dal sopraccitato ufficio del dibattimento) ed emetta in output un messaggio "Sentenza con motivazione", una volta scritta quest'ultima.


L'ufficio deposito sentenze afferisce al macro-ufficio denominato "ufficio post-dibattimento", che si occupa della gestione del fascicolo una volta concluso il dibattimento. Questo primo ufficio svolge due compiti in parallelo, uno riguardante il deposito delle sentenze e l'altro la gestione delle richieste di copie delle stesse. Pertanto, si utilizzerà uno *start parallelo*  per suddividere il flusso in due rami.



Il primo ramo attende la ricezione di un *segnale* (evento intermedio in ingresso)  "Sentenza con motivazione", proveniente dalla lane dell'ufficio del dibattimento, nel suo stesso pool, oppure la ricezione di un *messaggio* (evento intermedio in ingresso)  omonimo proveniente dal pool del giudice. Essendo quindi avviato da una combinazione di due eventi intermedi in ingresso di diverso tipo,


si utilizza un *evento multiplo*  (con lo stesso nome) per rappresentare l'inizio di questo primo ramo. Quando si riceve una sentenza con motivazione si procede con deposito, comunicazione agli interessati e scansione della stessa, per poi aggiornare SICP e l'*archivio*  informatico interno, arrivando ad un semplice *End* .




Il secondo ramo dell'ufficio deposito sentenze si avvia, invece, in seguito ad un *messaggio*  di richiesta copia per il pubblico. Qui si controlla se il richiedente abbia o meno diritto a ricevere la copia,



con un *Gateway Esclusivo* . In caso negativo si giunge ad un *End* , mentre in caso affermativo



si fornisce la copia, concludendo con un *End con messaggio* . Per quanto riguarda la gestione dei ricorsi, l'ufficio appelli (affidente al post-dibattimento), inizia il suo flusso con la ricezione di una

domanda di ricorso , ad esempio da parte di un avvocato. La prima cosa che fa è comunicare agli altri uffici della cancelleria la ricezione della domanda, con un *segnale intermedio in uscita*  (necessario per l'ufficio irrevocabilità). Si procede dunque a recuperare il fascicolo dall'ufficio deposito sentenze, aggiornarlo con le operazioni relative al ricorso, sbloccare la voce relativa agli appelli sul

registro SICP e inviare il fascicolo manualmente in Corte d'Appello, per arrivare dunque ad un *End* . L'ufficio irrevocabilità (il terzo ufficio del post-dibattimento) ha il compito di rendere la sentenza irrevocabile qualora la domanda di ricorso non pervenga entro la scadenza stabilita per legge. Per

questo motivo, dopo lo *start* , si trova un *gateway esclusivo basato su eventi*  che divide il flusso in due rami in mutua esclusione, la cui scelta viene effettuata in base a quale evento intermedio in ingresso, tra due o più, si verifica per primo. In questo caso abbiamo un ramo su cui si instrada il flusso quando si riceve il *segnale*  "Domanda ricorso effettuata", proveniente dall'ufficio appelli, e un

altro su cui si instrada il flusso quando triggera un *timer*  che rappresenta la scadenza giuridica per la presentazione del ricorso. Nel primo caso, l'ufficio irrevocabilità non deve fare nulla, poiché la competenza passa alla Corte d'Appello. Troviamo quindi direttamente un *End* . Nel secondo caso si recupera il fascicolo dal deposito sentenze (non essendo stato preso dall'ufficio appelli), si rende

irrevocabile sia su carta che su SICP, utilizzando un *gateway parallelo* , e si deposita il fascicolo in archivio, arrivando a un *End* .

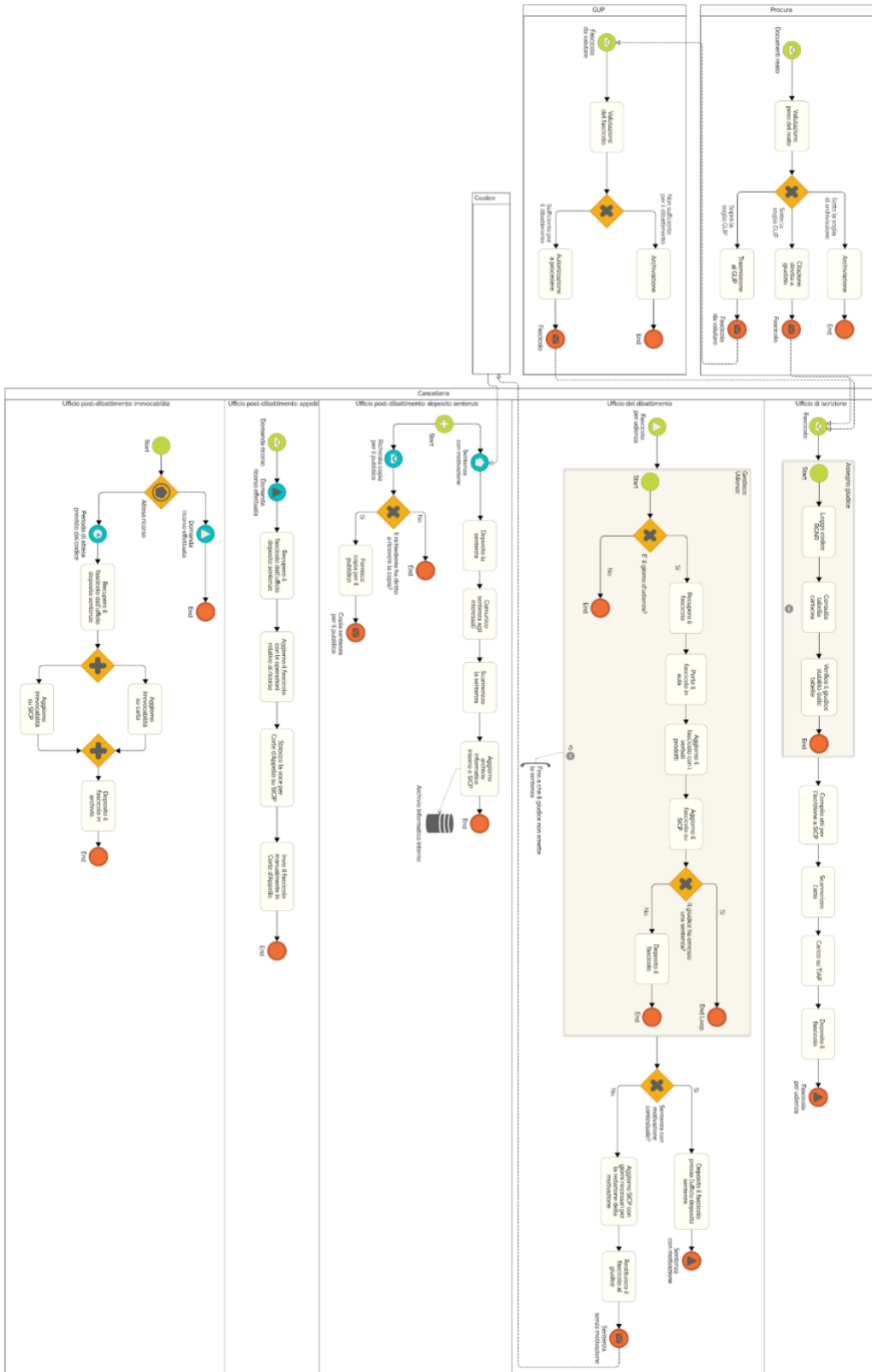


Figura 39. Flusso BPMN delle operazioni della sezione penale del Tribunale di Perugia

3.2.2.6 Discussione questionario

Per la sezione penale del Tribunale di Perugia abbiamo ricevuto un totale di 7 risposte in seguito alla somministrazione del questionario descritto in Sezione 2.4. La maggior parte degli intervistati (57%) risulta avere un'età compresa tra i 30 e i 39 anni. Dai dati rilevati si evince che solo un intervistato (14%) è neoassunto e con età inferiore ai 30 anni. Degli intervistati, solo in due (28% circa) dichiarano di aver partecipato a corsi di formazione inerenti ai software utilizzati negli uffici. In particolare, si lamenta una insoddisfazione generale per quanto riguarda la qualità della formazione ricevuta per i software TIAP e GIADA. Per GIADA, tutti i partecipanti al sondaggio dichiarano di non aver ricevuto alcuna formazione. Conseguentemente, gli intervistati dichiarano un basso livello di conoscenza degli applicativi in questione e per GIADA in particolar modo.

Per quanto riguarda l'hardware, i computer utilizzati risultano invece generalmente adatti all'uso preposto. Stampanti e scanner raccolgono un solo giudizio totalmente sfavorevole, mentre gli altri quattro che vanno dal sufficiente all'ottimo.

Di interesse anche il dato emerso sull'occorrenza di guasti o blocchi dei sistemi. GIADA sembra non soffrire particolarmente di disfunzionalità, infatti la quasi totalità degli intervistati (6 persone su 7) non riscontra alcun problema durante l'utilizzo, mentre per gli altri applicativi si segnalano blocchi settimanali o addirittura giornalieri nel caso di TIAP.

Per quanto riguarda la digitalizzazione, la rilevazione evidenzia che la maggior parte degli utenti (5 su 7) carica meno del 50% dei documenti sul sistema TIAP.

Oltre il 70% degli addetti (5 sui 7 totali) dichiara di essere insoddisfatto dei sistemi informatici in uso, mentre i restanti esprimono un parere neutro. Alcune cause possono essere trovate nelle risposte ad altre domande del questionario. Ad esempio, ci viene segnalato che i vari software non sono ben integrati gli uni con gli altri, che il design delle interfacce utente non risulta particolarmente intuitivo (GIADA riceve nuovamente il punteggio più basso) e che accedere alle informazioni tramite i sistemi utilizzati risulta complesso e dispendioso in termini di tempo. Anche la percezione di innovazione, efficientamento e modernizzazione degli uffici giudiziari risulta generalmente scarsa.

Per contro, il sistema di assegnazione del giudice a un procedimento viene valutato positivamente.

Per quanto riguarda la documentazione e l'assistenza forniti per i vari applicativi, non emerge un parere uniforme: solo un utente dei cinque intervistati segnala problematiche importanti, mentre le altre valutazioni restano, in media, neutrali.

Nessun suggerimento aggiuntivo è pervenuto circa aspetti da migliorare nei sistemi informatici in uso.

In sintesi: (i) dai risultati del questionario si evince una scarsa conoscenza dei sistemi informatici utilizzati, in particolare TIAP e GIADA. Per quest'ultimo nello specifico nessun intervistato dichiara di aver ricevuto formazione. Sarebbe molto utile somministrare corsi formativi sull'utilizzo dei software a tutti gli addetti e cancellieri. (ii) L'altro problema evidenziato è la scarsa interoperabilità tra i vari software e la loro tendenza a bloccarsi, per quanto riguarda il sistema SICP, ad esempio, l'80% degli intervistati riscontra guasti settimanali. Un sistema che integri in un solo software tutte le funzionalità dei vari strumenti messi a disposizione potrebbe aiutare a velocizzare sensibilmente il processo.

Qual è la tua fascia di età?

7 risposte

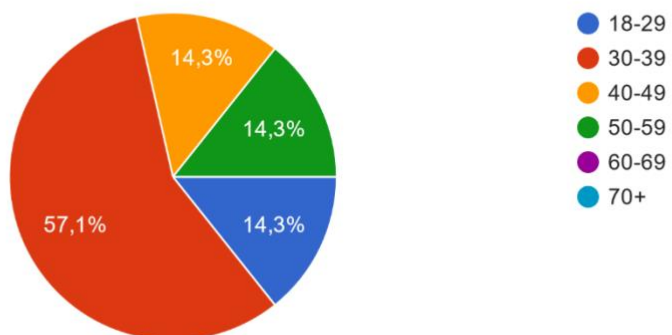


Figura 40. Risposte alla domanda 1 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Sei neoassunto? (Assunto dal 01/01/2022 ad oggi)

7 risposte

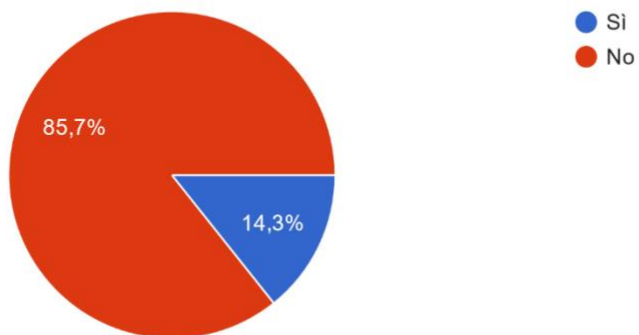


Figura 41. Risposte alla domanda 2 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Hai partecipato a corsi di formazione e/o aggiornamento organizzati dal tribunale, relativamente ai programmi software che utilizzi durante il tuo lavoro?

7 risposte

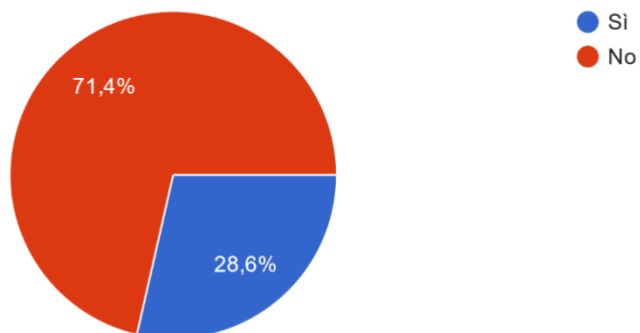


Figura 42. Risposte alla domanda 3 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Come valuti la qualità della formazione ricevuta rispetto ai seguenti sistemi? (0 se non ricevuta)

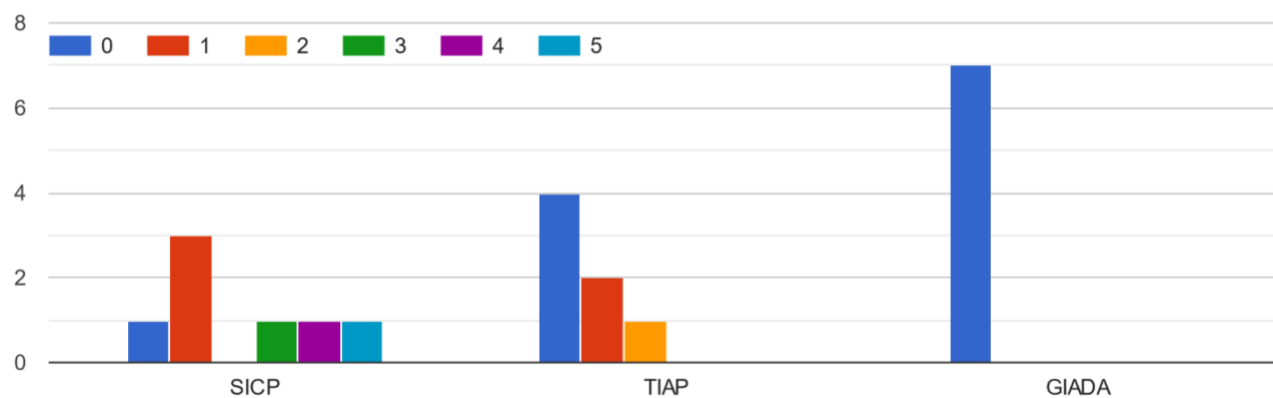


Figura 43. Risposte alla domanda 4 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Quanto ritieni adeguati i computer a disposizione?

7 risposte

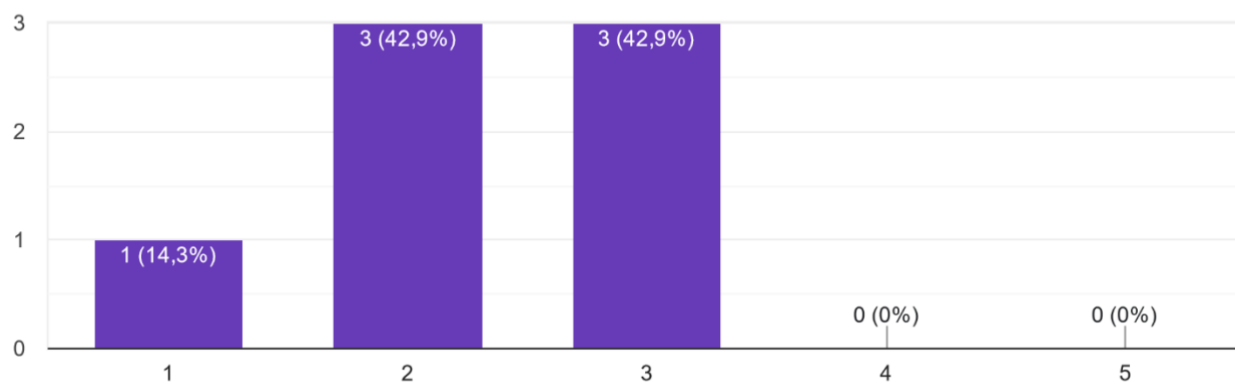


Figura 44. Risposte alla domanda 5 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Quanto ritieni adeguate le periferiche tecnologiche a disposizione?

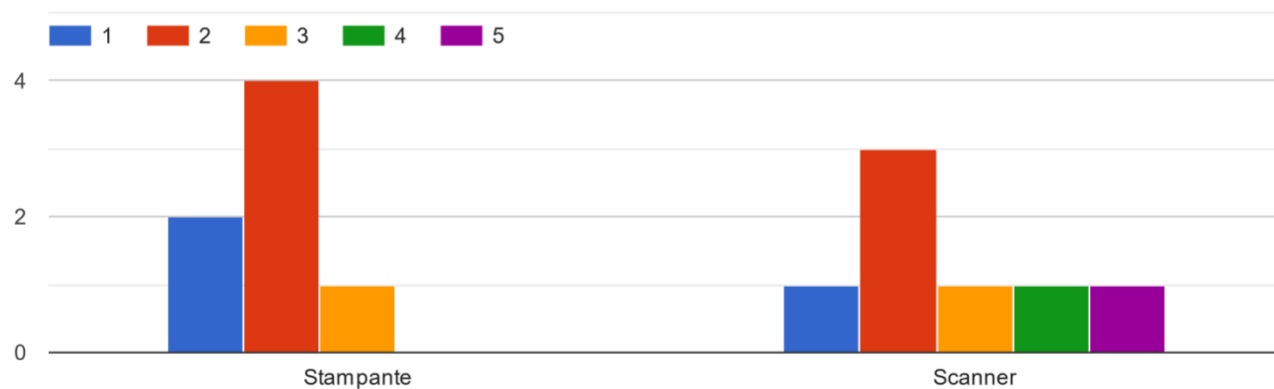


Figura 45. Risposte alla domanda 6 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Qual è la frequenza con cui il sistema informatico si blocca o ha dei guasti?

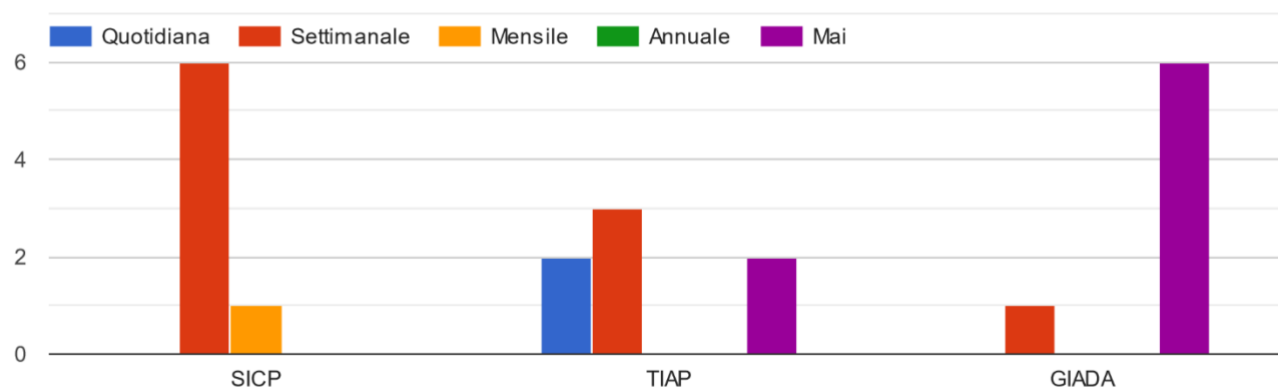


Figura 46. Risposte alla domanda 7 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Che grado di conoscenza ritieni di avere riguardo il funzionamento degli applicativi?

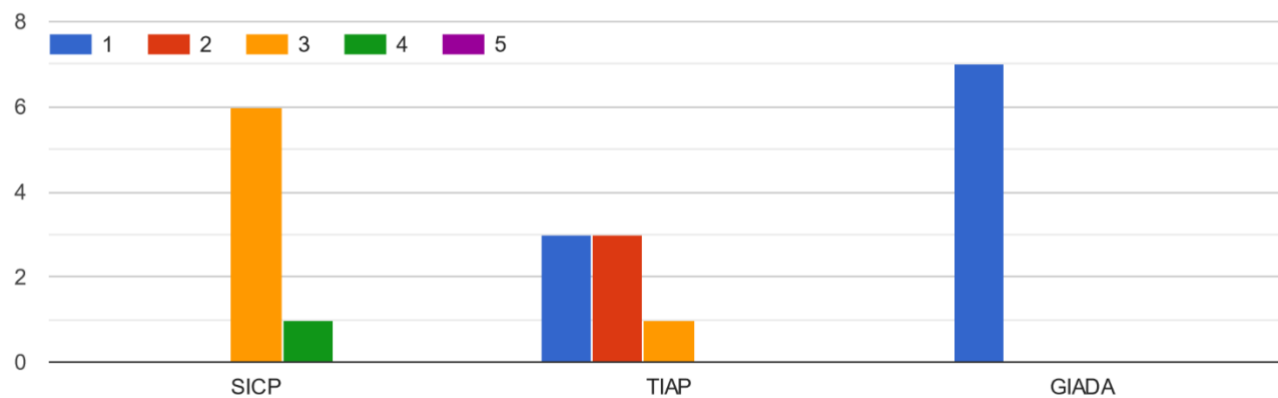


Figura 47. Risposte alla domanda 8 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Quanti documenti carichi, all'incirca, sul TIAP, rispetto a quelli che gestisci?

7 risposte

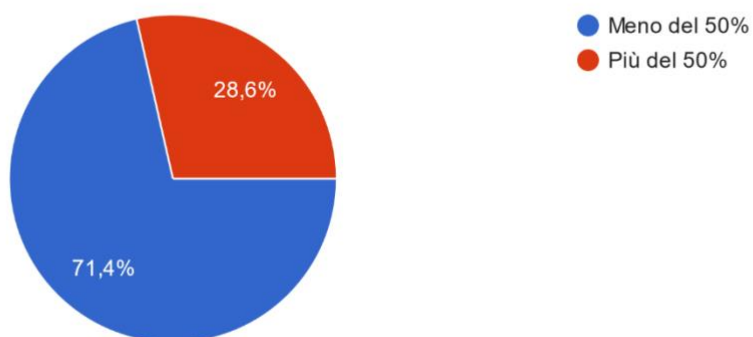


Figura 48. Risposte alla domanda 9 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Come valuti innovazione, efficientamento e modernizzazione degli uffici giudiziari?

7 risposte

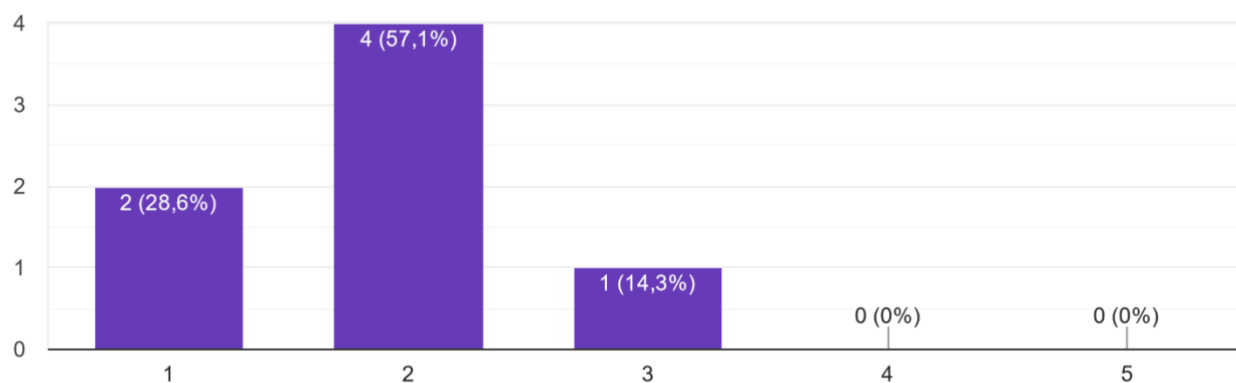


Figura 49. Risposte alla domanda 10 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Quanto valuti efficiente il sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento?

7 risposte

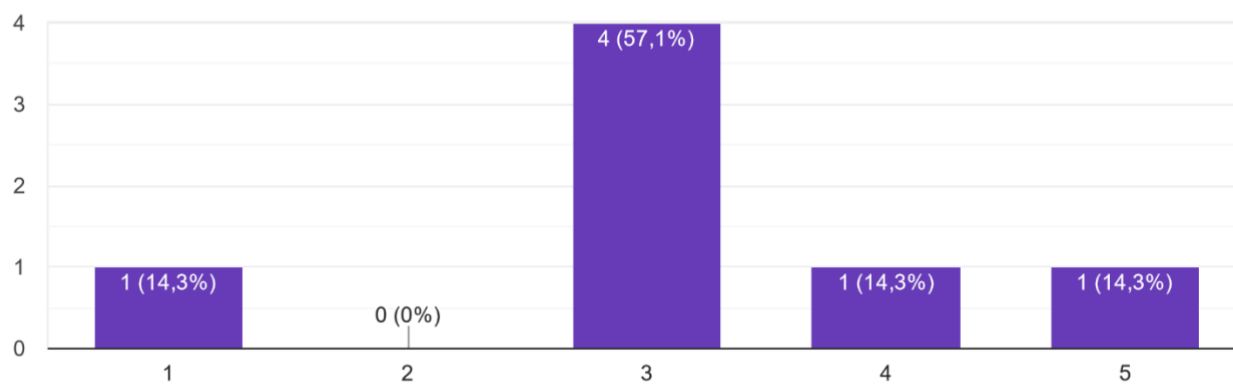


Figura 50. Risposte alla domanda 11 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Come valuti il livello di integrazione tra i diversi software ministeriali utilizzati (SICP, TIAP, GIADA)?

7 risposte

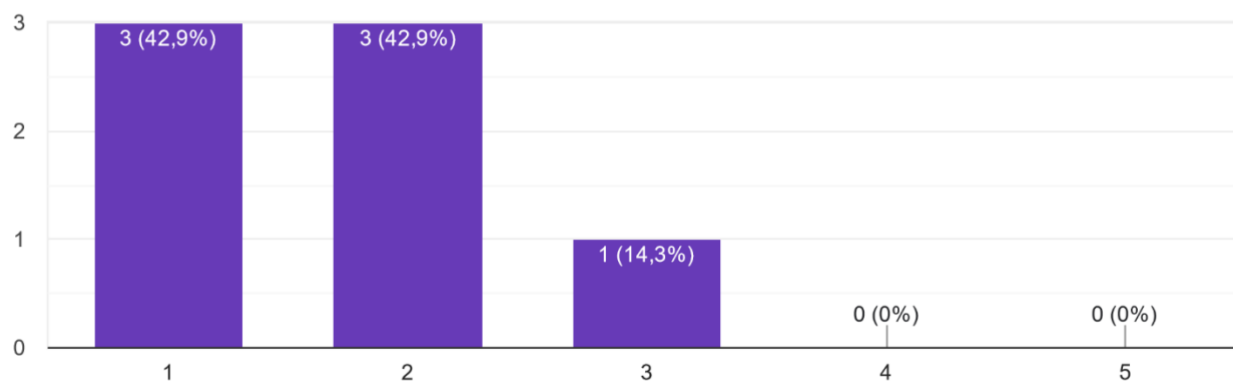


Figura 51. Risposte alla domanda 12 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Quanto valuti intuitivo il design dell'interfaccia utente degli applicativi?

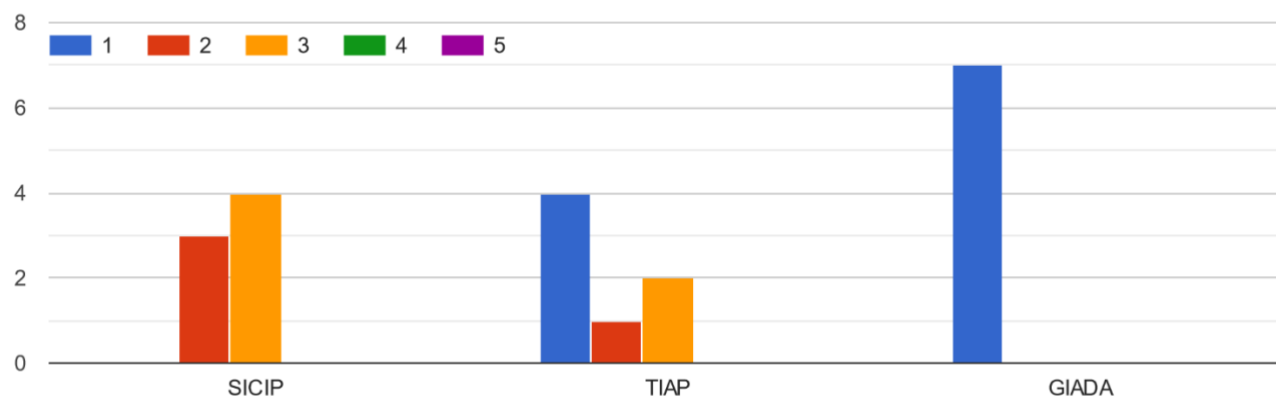


Figura 52. Risposte alla domanda 13 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Complessivamente, quanto sei soddisfatto dai sistemi informatici su cui lavori?

7 risposte

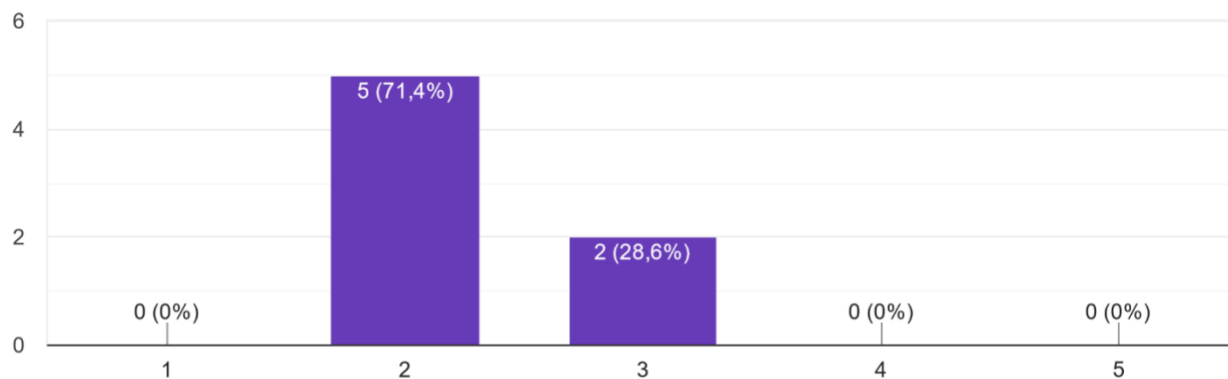


Figura 53. Risposte alla domanda 14 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

Quanto ritieni semplice e veloce accedere alle informazioni di cui hai bisogno tramite i sistemi informatici utilizzati?

7 risposte

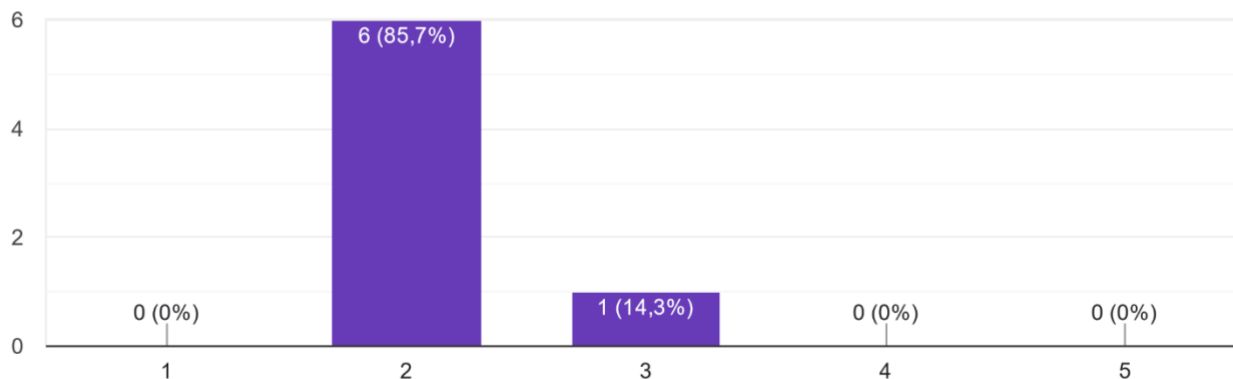


Figura 54. Risposte alla domanda 15 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

In caso di dubbi sull'utilizzo del sistema informatico, quanto ti è semplice trovare informazioni, documentazione, o contattare l'assistenza?

7 risposte

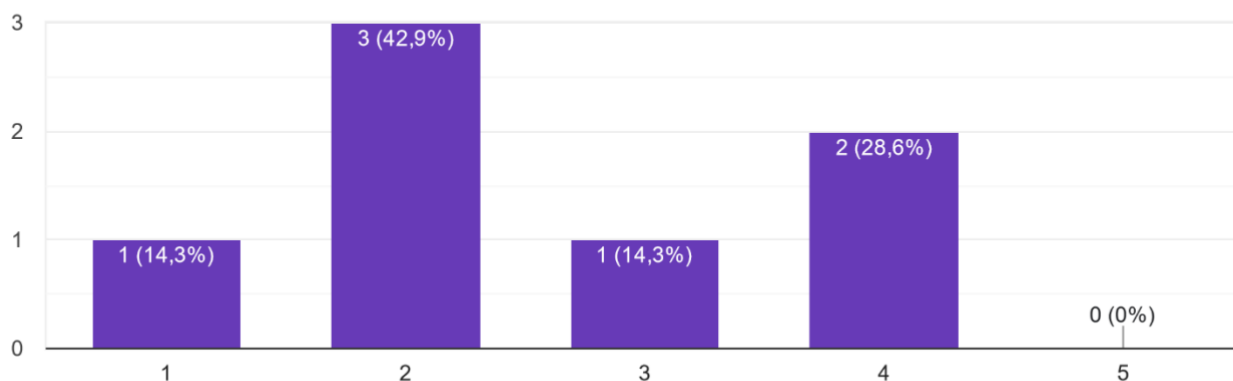


Figura 55. Risposte alla domanda 16 - Sezione Penale del Tribunale di Perugia.

3.2.2.7 Clearance Rate

Il dato complessivo sul clearance rate nel periodo considerato risulta, seppur di poco, positivo. Valori sottosoglia si registrano per i ruoli "Rito collegiale sezione ordinaria" e "Indagini e udienza

preliminari”.

Ufficio	Ruolo	Iscritti gen - set 2022	Definiti gen - set 2022
Tribunale Ordinario di Perugia	RITO COLLEGALE SEZIONE ASSISE	3	6
	RITO COLLEGALE SEZIONE ORDINARIA	112	80
	RITO MONOCRATICO PRIMO GRADO	1.517	2.150
	RITO MONOCRATICO APPELLO GIUDICE DI PACE	24	29
	INDAGINI E UDIENZA PRELIMINARE (NOTI)	4.118	3.749
	TOTALE AREA SICID	5.774	6.014
	Clearance rate (definiti / iscritti)	1,04	

Tabella 12. Clearance rate sezione penale Tribunale di Perugia

3.2.2.8 Digitalizzazione dei fascicoli

Il grafico mostra la percentuale di digitalizzazione dei fascicoli.

La maggior parte degli intervistati (71%) afferma di digitalizzare meno del 50% dei fascicoli gestiti.

Quanti documenti carichi, all'incirca, sul TIAP, rispetto a quelli che gestisci?

7 risposte

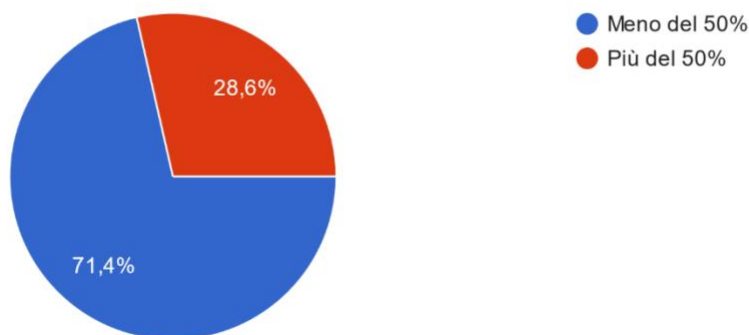


Figura 56. Digitalizzazione dei fascicoli sezione penale Tribunale di Perugia

3.2.2.9 Variazione dei pendenti SICP

Analizzando i dati emergenti, sembra evidente che il tribunale stia procedendo nella giusta direzione. Infatti, al termine del 2019 i procedimenti pendenti erano superiori a 13.000, ma al momento della redazione di questo documento si è registrata una riduzione al di sotto dei 10.000, ottenendo così una variazione positiva del 28,2%, valore più alto tra tutte le sezioni penali analizzate.

Ufficio	Macro materia	Pendenti al 31/12/2019	Pendenti al 30/09/2022	Variazione
Tribunale Ordinario di Perugia	TOTALE PENALE	13.748	9.875	-28,2%

Tabella 13. Variazione dei pendenti SICP Tribunale di Perugia

3.2.2.10 Formazione digitale

Per quanto riguarda la formazione, l'unico dipendente neoassunto del tribunale ha ricevuto una corretta formazione sugli applicativi ministeriali. Questo dato è in linea con gli obiettivi stabiliti dal "Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024", il quale prevedeva che la totalità del personale neoassunto ricevesse una corretta formazione sugli applicativi.

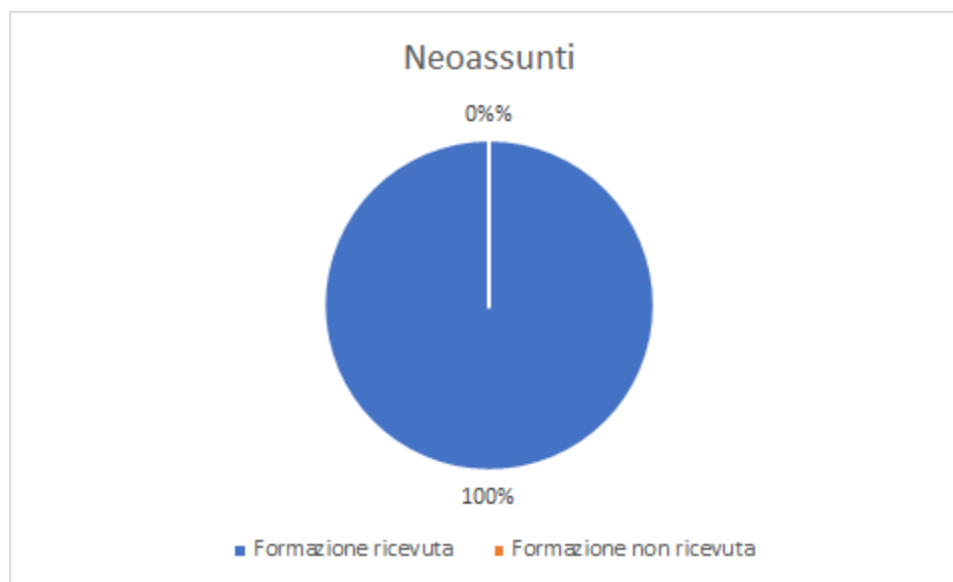


Figura 57. Percentuale di formazione ricevuta dal personale neoassunto della sezione penale del Tribunale di Perugia

In merito al personale "non neoassunto" la situazione risulta in linea con gli obiettivi stabiliti dal governo, il "Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024" prevede che almeno il 5% degli addetti riceva un aggiornamento di formazione e nel tribunale in questione tale percentuale arriva al 17%.

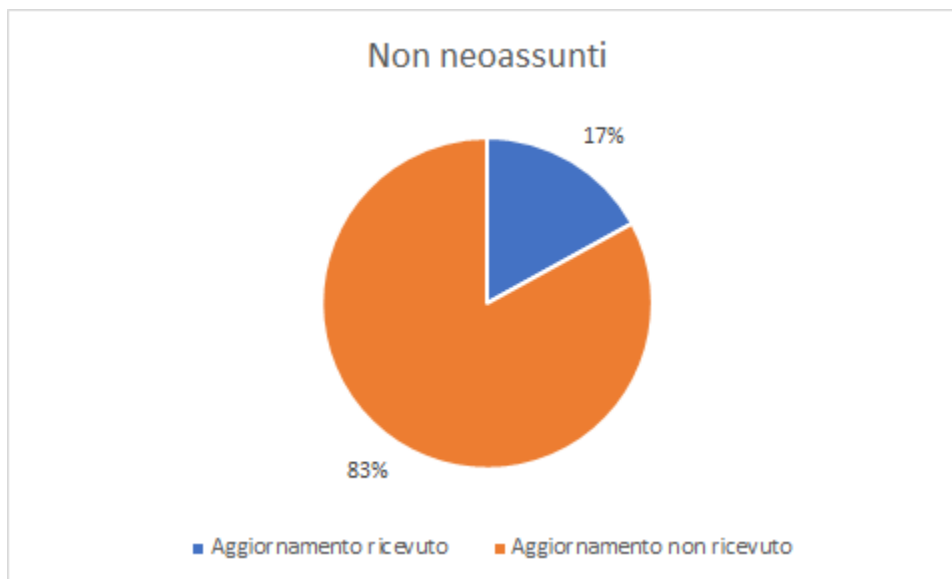


Figura 58. Percentuale di aggiornamento ricevuto dal personale non neoassunto della sezione penale del Tribunale di Perugia

3.2.2.11 Spider web diagram

Web Diagram - Penale Perugia

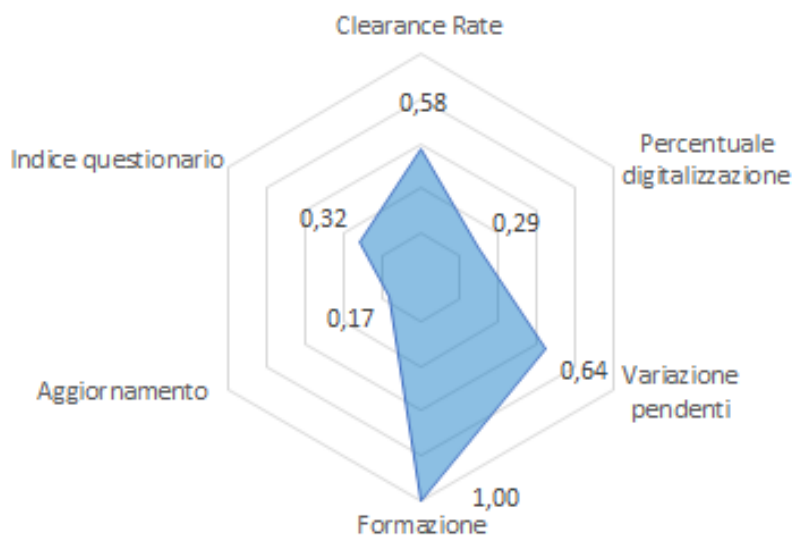


Figura 59. Spider web diagram sezione penale Tribunale di Perugia

3.2.2.12 Conclusioni

Il Tribunale penale di Perugia è quello con il maggior numero di processi, iscritti e definiti, tra le sedi giudiziarie analizzate. Nonostante ciò, mantiene un'ottima efficienza dal punto di vista del Clearance Rate e della variazione dei procedimenti pendenti. La principale criticità che ci è stata esposta è la

difficoltà nell'utilizzare TIAP per supportare la digitalizzazione nell'ambito penale, a causa dell'elevata mole di lavoro e della poca conoscenza del software da parte degli addetti ai lavori. Inoltre, ci è stato presentato un problema relativo ai falsi pendenti, che incide negativamente sulle statistiche annue delle performance, dovuto alla migrazione avvenuta nel 2016 dal vecchio software RegWeb all'attuale SICP. Il dato riguardante la formazione ricevuta, pur essendo pari al 100%, non è purtroppo statisticamente significativo, in quanto fa riferimento alla risposta di un solo dipendente, non buono, ma comunque superiore al valore atteso a livello nazionale, quello sui corsi di aggiornamento per coloro che non sono neoassunti, pari al 17%. Nonostante l'utilizzo di tabelle cartacee, l'assegnazione del giudice risulta molto efficiente, e quindi non riteniamo vantaggioso modificare questo passaggio.

3.3.1 Tribunale di Spoleto – Sezione Civile

3.3.1.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro

L'input del flusso di lavoro inizia dal deposito di cause da parte di diversi attori:

- *L'avvocato*, mediante gli atti di parte, inviati tramite PEC come file criptato;
- *Dai CTU*, con gli atti del professionista, che sono delle consulenze tecniche;
- *Dai magistrati*, gli atti del magistrato creati dalla console del magistrato.

Tutti e tre i soggetti inviano i loro file al tribunale di riferimento. Si segnala inoltre che il SICID accetta solo determinati formati e dimensioni dei file. Se la causa è composta da file scomponibili, essi vengono divisi in più buste; se invece è un singolo documento che presenta dimensioni elevate, allora chi immette l'atto deve chiedere al tribunale la possibilità di poterlo consegnare fisicamente in cancelleria in forma cartacea, per poi essere scansionato dal cancelliere e immesso su SICID.

I file vengono gestiti in automatico dal SICID che, sempre attraverso delle automatizzazioni, gli assegna un numero di iscrizione e li distribuisce all'interno di tre macroaree:

- *Contenzioso civile*;
- *Diritto del lavoro*;
- *Volontaria giurisdizione*.

All'interno del "Contenzioso Civile", così come per il "Diritto del lavoro", vige l'obbligo di depositare telematicamente l'iscrizione a ruolo. Questo tipo di procedimento prevede circa il 95% delle cause in arrivo nel tribunale di Spoleto. Tale obbligo non vale per la "Volontaria giurisdizione" poiché anche il privato cittadino può provvedere all'immissione in ruolo, depositando il documento cartaceo in cancelleria.

Affinché un'istanza sia accettata completamente dal sistema, gli attori che la inviano devono ricevere quattro comunicazioni via PEC:

1. L'avvenuto recapito al server di posta elettronica certificata
2. Una ricevuta dalla PEC del tribunale di Spoleto;
3. Una PEC che genera il sistema SICID che valuta eventuali errori;
4. Una PEC di avvenuto deposito.

All'interno del Tribunale di Spoleto il lavoro viene suddiviso in base ai tre precedenti ambiti. Dal momento in cui il tribunale ha un ridotto bacino d'utenza, ci sono tre cancellieri, ognuno dei quali si occupa di una delle precedenti macroaree.

Il cancelliere oggetto di assessment si occupa del ramo del "Contenzioso Civile", procedimento che viene descritto in dettaglio nel seguito.

Il Cancelliere della sezione Civile del Tribunale di Spoleto effettua accesso al sistema SICID. Individuata la sua sezione di competenza, tra le tre messe a disposizione del sistema, ha diverse opzioni di lavoro:

- *Fascicoli*;

- *CTU distretto;*
- *Anagrafica del distretto;*
- *Anagrafica locale;*
- *Stampe;*
- *Statistiche;*
- *Processo telematico.*

Per il flusso da noi mappato, l'operatore seleziona la voce "Processo telematico". Successivamente il sistema mette l'operatore di fronte a un'ulteriore scelta tra le seguenti:

- *Gestione depositi;*
- *Ritiro e notifiche;*
- *Invio manuale, questo campo lo si utilizza qualora ci si trovasse di fronte a "Volontaria giurisdizione" in cui sono presenti solamente documenti cartacei;*
- *Ritiro atti.*

Sempre per il flusso descritto si apre la voce "Gestione Depositi". Si seleziona prima un range temporale e poi successivamente si seleziona il tipo di deposito in base agli attori visti in precedenza (avvocati, CTU e magistrati), che possono depositare telematicamente gli atti.

I depositi, in fase di lavorazione, seguono tutti lo stesso iter, anche se provenienti da fonti diverse. Il cancelliere visualizza le iscrizioni a ruolo tramite numero di iscrizione, che viene generato automaticamente dal SICID.

A questo punto sono visibili a schermo diverse maschere. Quella principale per il lavoro del cancelliere è lo "stato di una causa". Lo stato visualizzato a schermo può essere di diversa natura:

- *Da lavorare* (visualizzato con una clessidra), indica l'attesa di un intervento manuale;
- *Lavorato* (rappresentato con una mano) indica l'accettazione a seguito di intervento manuale;
- *Atti errati* (rappresentato con un cestino), indica le buste rifiutate a seguito di intervento manuale;
- *Errore* (rappresentato con un cerchio rosso), il sistema individua un'anomalia. Gli errori possono essere a loro volta di due tipi:
 - *Fatali*, errori riconosciuti automaticamente dal sistema che non permettono al cancelliere di intervenire in alcun modo e di conseguenza l'unica operazione che quest'ultimo può effettuare è quella di rifiutare il deposito dell'atto;
 - *Bloccanti*, errori riconosciuti automaticamente dal sistema, che permettono al cancelliere di intervenire attraverso delle correzioni manuali (spesso di modifica e aggiornamento di dati). All'interno del Tribunale di Spoleto questo genere di errori, da un punto di vista statistico, viene risolto nel 90% dei casi. Se l'errore viene risolto, il procedimento passa dallo stato di "errore bloccante" a quello di "da lavorare"; qualora l'errore non fosse risolvibile, l'unica operazione che il cancelliere può effettuare è quella di rifiutare il deposito dell'atto, con annessa comunicazione alle parti del rifiuto.

A questi elementi se ne aggiunge un'ulteriore maschera di cui il cancelliere tiene conto:

- *Priorità* (rappresentato dall' elemento grafico di un campanello), disposto su una colonna a parte dalle precedenti, che indica le segnalazioni dell'urgenza dell'accettazione del deposito dell'atto.

Questo significa che si andranno a lavorare prima gli atti con più alta priorità.

Il cancelliere, quindi, può andare a lavorare solamente due di tutti gli stati visti in precedenza: i depositi *“da lavorare”* e quelli che presentano *“errori bloccanti”*.

A questo punto si seleziona il procedimento, lo si apre e si visualizza il suo contenuto. Si effettuano quindi delle operazioni di controllo dei dati. Uno dei controlli principali consiste nella presenza o meno della ricevuta di pagamento per l'iscrizione a ruolo. La causa si può iscrivere anche senza pagamento anticipato, ma dal momento che la causa viene depositata, gli avvocati sono morosi per quella cifra.

Se la ricevuta non è presente, il cancelliere invia una notifica all'attore che l'ha iscritta, ricordandogli che ha 20 giorni di tempo per provvedere al pagamento, dopodiché verrà informato un istituto per il recupero del credito.

Il SICID rileva in automatico le ricevute di pagamento in formato .xml. Molto spesso però questi pagamenti vengono inseriti come una scansione in formato .pdf. In questi casi deve essere il cancelliere ad inserire manualmente nell'apposito campo la ricevuta di iscrizione.

Si effettua quindi l'iscrizione a ruolo.

Parte adesso la designazione del giudice. Le cause si assegnano secondo due criteri, quello dei numeri e quello della capacità decisionale in merito a un determinato ambito giuridico. Ogni giudice si occupa di un determinato argomento.

Nel caso dei numeri, la causa si assegna in base al numero finale dell'iscrizione. Ad ogni numero finale corrisponde un giudice. Se la causa termina col numero 0, essa viene assegnata al giudice onorario.

Ci sono però alcuni tipi di processi che gli onorari non possono fare; in questo caso la causa va assegnata ad un altro giudice togato, in base alla sua capacità decisionale su quel determinato argomento.

Scelto il giudice, il cancelliere propone il suo nome al Presidente di sezione. Quest'ultimo può accettare tale designazione e concludere il processo di selezione, o può rifiutarla facendo ripartire il procedimento pocanzi descritto.

Una volta stabilito chi è il giudice di competenza, questi dati vengono inseriti sul SICID attraverso la compilazione di un apposito form, in cui si inserisce numero della sezione (che nel tribunale è sempre la Sezione 1, poiché unica in tale giurisdizione) e il giudice prescelto.

Si procede quindi alla stampa del fascicolo. Si precisa che tra tutti gli atti allegati al fascicolo viene stampato solamente il resoconto, mentre tutti gli altri atti accessori vengono lasciati nel fascicolo digitale. Il resoconto stampato viene apposto su un plico, che conterrà tutti i successivi documenti che verranno prodotti in sede d'udienza.

Da questo momento inizia un processo di lavoro in parallelo; quanto segue avviene in contemporanea sia a mano sul file stampato che sul software ministeriale:

il cancelliere analizza il deposito per dedurre delle informazioni fondamentali a compilare i campi del sistema SICID, e di scrittura a mano nei campi del resoconto quali:

- *Mittente*
- *Id busta*
- *Attestazione*

A questo punto va definito il percorso che il documento cartaceo deve affrontare. Tramite l'esperienza pregressa il cancelliere, che conosce le abitudini del giudice di riferimento, sa se quest'ultimo è solito lavorare con il fascicolo cartaceo oppure se preferisce leggere gli atti digitalmente attraverso lo strumento "console del magistrato". Nel primo caso, il cancelliere consegna il fascicolo al giudice; nel secondo caso invece il fascicolo stampato viene comunque archiviato in cancelleria.

Assegnata la sezione e il giudice, e una volta stampato il procedimento, esistono due opzioni:

3. Se non c'è nient'altro da aggiungere, il processo termina con l'invio della causa, accettandone il deposito;
4. Se al contrario occorre aggiungere ulteriori *eventi*, il procedimento continua. A questo punto è possibile selezionare un evento di riferimento di quel preciso documento; se tale evento non è presente tra le scelte, si ricorre all'utilizzo di un "*evento generale*". Il numero degli eventi selezionati è altissimo, e quindi serve una deduzione del cancelliere per un corretto inserimento dello stesso. Si può inserire un solo evento alla volta; qualora ve ne fossero di più, si riparte da capo. Anche in questo caso, terminato l'inserimento degli eventi, il processo termina con l'invio della causa accettandone il deposito.

Con l'accettazione del deposito, il fascicolo passa dallo stato di "*da lavorare*" allo stato "*lavorato*". Il fascicolo approvato viene anche immagazzinato nel "*fascicolo telematico di accesso giustizia*", piattaforma attraverso la quale è possibile consultare esternamente tutti i dati.

Qualora ci si dimenticasse un dato, si può scegliere nella sezione "lavorati" di aggiungere una nota sotto forma di testo libero. Esiste anche uno strumento di correzione dei dati qualora venissero notati degli errori successivamente all'immissione.

Il lavoro di immissione del cancelliere termina in questo punto. Si illustra ora cosa accade al giudice dal momento in cui viene accettato il deposito.

Il deposito viene inviato in automatico alla *Consolle del Magistrato*, strumento che serve sia per la lettura che per la revisione e redazione dei fascicoli. Al magistrato arriva una notifica di una nuova causa e questi può iniziare a lavorarla. Tuttavia, alcuni giudici preferiscono lavorare con il cartaceo, con i documenti forniti in precedenza dalla cancelleria.

Il processo si sviluppa in uno scambio di atti provenienti dagli avvocati e dai giudici.

Al giudice la Consolle fornisce un redattore, attraverso il quale può inserire appunti e documenti. Il redattore presenta dei modelli precompilati e dei placeholder, che automaticamente sovrascrivono dei dati. Qui si segnala una criticità se i dati in input sono stati registrati erroneamente sul SICID; essi verranno precompilati errati anche nel redattore della Consolle. Per questo motivo molti magistrati preferiscono inserire manualmente le informazioni della causa senza affidarsi ai placeholder.

Successiva alla lavorazione, il giudice attende il processo vero e proprio. Alla conclusione del processo il giudice dovrà prendere una decisione:

- Se la sentenza deve essere archiviata, si invia su SICID, con annesso fascicolo per essere archiviata digitalmente.
- Se la sentenza deve essere rinviata, si invia su SICID e il fascicolo allegato diventa un documento “da lavorare” per il cancelliere.

3.3.1.2 Glossario dei termini

TERMINE	DESCRIZIONE	SINONIMI	COLLEGAMENTI
Accesso Giustizia	Piattaforma che consente agli avvocati la consultazione dei fascicoli telematici relativi ad una causa	Archivio digitale	Fascicolo telematico, Avvocato, Magistrato, Provvedimento, Atti Accessori, Resoconto
Archivio	Struttura, digitale o fisica, in cui vengono conservati i fascicoli inerenti ai provvedimenti, per permetterne la consultazione	Raccolta	Fascicolo cartaceo, Fascicolo telematico, Magistrato, Provvedimento, Atti accessori, Resoconto, Processo telematico
Atti Accessori	Documenti complementari al resoconto, presentati prima contestualmente all’iscrizione a ruolo, o che vengono prodotti durante il processo ed inseriti nel fascicolo		Fascicolo cartaceo, Fascicolo digitale, Iscrizione a ruolo, Avvocato, CTU, Magistrato
Avvocato	Giurista professionista che difende la parte lesa in un processo. Può depositare sul portale SICID tutti gli atti necessari all’iscrizione a ruolo di un provvedimento.	Difensore	SICID, Iscrizione a ruolo, Magistrato, Atti accessori, Resoconto, Fascicolo, Cancelliere, Contenzioso civile, Diritto del lavoro
Cancelliere	Funzionario del tribunale che svolge in particolare l’immissione a ruolo di un provvedimento, sulla base dei documenti caricati all’interno del portale SICID, assegnando il	Assistente giudiziario	SICID, Magistrato, Avvocato, CTU, Contenzioso civile, Diritto del lavoro, Volontaria giurisdizione

	processo ad un giudice ed approvando gli atti forniti		
Consiglio giudiziario	Organo collegiale che svolge un'attività consultiva nei confronti del Consiglio Superiore della Magistratura, redigendo pareri relativi alla progressione di carriera, al cambio di funzioni e ad altre evenienze della vita professionale dei magistrati.		Magistrato, Giudice togato, Giudice onorario, Sezione
Consolle del Magistrato	L'unico software che consente ai giudici di gestire il Processo Civile Telematico. Permette ai giudici di consultare i fascicoli estratti automaticamente dai sistemi SICID e simili, nonché le informazioni sul suo ruolo e sulle procedure che lo interessano.		Magistrato, Processo telematico, fascicolo telematico, SICID
Contenzioso Civile	Attività giurisdizionale volta alla risoluzione di una questione di carattere giuridico dalla quale dipende la definizione di una controversia tra due o più soggetti		
CTU	Il consulente tecnico d'ufficio (C.T.U) è la figura professionale, prevista dall'ordinamento, dal quale il giudice o la parte può farsi assistere per il compimento di singoli atti o per tutto il processo.	Perito tecnico	Provvedimento, SICID
Diritto del Lavoro	Ramo del diritto privato che studia la disciplina degli aspetti ed i problemi attinenti alla disciplina del lavoro, del rapporto di lavoro, e tutte le tematiche ad esso collegate		Provvedimento, SICID, Cancelliere
Eventi	Elementi che permettono di aggiungere informazioni al procedimento archiviato o da archiviare		Provvedimento, SICID, Cancelliere, Fascicolo telematico
Fascicolo cartaceo	Documento su cui si appone l'id busta, che contiene le stampe del provvedimento e del resoconto		Cancelliere, Giudice, Archivio, provvedimento, resoconto, id busta
Fascicolo telematico	Documento telematico, caricato sul SICID da avvocati, giudici e CTU, che	File	Avvocato, CTU, Giudice, Provvedimento, Atti

	contiene il provvedimento e gli atti accessori. Viene inviato telematicamente ai giudici tramite Consolle del Magistrato e visibile anche su Accesso Giustizia dagli esterni al tribunale		accessori, Resoconto, ID busta, SICID, Consolle del Magistrato, Accesso Giustizia
Giudice onorario	Il magistrato onorario è un membro dell'ordine giudiziario che svolge le funzioni tipiche del giudice o del pubblico ministero; l'aggettivo "onorario" sta ad indicare che svolge le proprie funzioni in maniera non professionale, poiché di regola esercita la giurisdizione per un lasso di tempo determinato senza ricevere una retribuzione, ma solo un'indennità per l'attività svolta	Magistrato	Cancelliere, provvedimento, processo telematico, consolle del magistrato
Giudice togato	Magistrato di carriera che esercita la funzione giurisdizionale (di giudice o di pubblico ministero) a tempo indeterminato, nominato mediante pubblico concorso e regolato dalle norme sull'ordinamento giudiziario, con remunerazione continuata	Magistrato	Cancelliere, provvedimento, processo telematico, consolle del magistrato
Id busta	Numero di riferimento del provvedimento		Provvedimento, resoconto, cancelliere
Iscrizione a ruolo	Atto con cui il cancelliere provvede ad iscrivere la causa sul ruolo generale degli affari contenziosi civili, che è un registro della cancelleria su cui vengono elencati i processi pendenti innanzi all'ufficio giudiziario.		Provvedimento, id busta, cancelliere, processo telematico, mittente, resoconto, fascicolo telematico
Mittente	Soggetto che deposita il provvedimento	Attore	Avvocato, Giudice, CTU, Provvedimento
Processo telematico	Il Processo civile telematico è una serie di attività tipicamente processuali che richiedono il possesso di alcuni strumenti informatici		Cancelliere, Magistrato, Provvedimento, SICID

Provvedimento	Insieme delle procedure o degli atti compiuti davanti a un'autorità giudiziaria per risolvere un conflitto tra più soggetti applicando la normativa vigente		Resoconto, ID busta, mittente, cancelliere, magistrato, CTU, giudice, iscrizione a ruolo
Resoconto	Documento che contiene sintesi delle parti in causa ed altre anagrafiche	Documento	Id busta, mittente
Sezione	Si tratta di comparti inclusi nell'ambito dei Tribunali ordinari e preposti alla regolamentazione di casi in specifiche materie		Consiglio giudiziario, cancelliere, SICID, magistrato
SICID	Sistema Informatico Contenzioso Civile Distrettuale; gestisce i registri del contenzioso civile, della volontaria giurisdizione e del contenzioso del lavoro, ed è utilizzato nei tribunali e nelle corti di appello	Piattaforma	Cancelliere, Provvedimento, Giudice, CTU, Processo Telematico
Stato della causa	Evidenzia lo stato del procedimento, in modo da specificare al cancelliere se deve intervenire o meno nella sua modifica, accettazione o respingimento		Cancelliere, SICID, Provvedimento
Volontaria Giurisdizione	Procedimenti nei quali, pur nel coinvolgimento di diritti soggettivi fondamentali, di rilievo costituzionale, questi non risultino lesi; perciò i provvedimenti finali non risolvono conflitti fra contrapposti diritti		SICID

Tabella 14. Glossario dei termini sezione civile del Tribunale di Spoleto

3.3.1.3 Raggruppamento in sistemi omogenei

ENTITÀ	ATTRIBUTI	RELAZIONE
Procedimento	ID Stato Mittente Attestazione Urgenza	Immissione (Attore), Assegnazione (Giudice), Competenza (Sezione), Approvazione (Accesso Giustizia - Archivio cartaceo – Consolle del Magistrato), Inserimento (Evento)
Attore		Immissione (Procedimento)
Giudice	Carico di lavoro	Assegnazione (Procedimento), Utilizzo (Consolle del Magistrato), Attingimento (Archivio cartacei)
Sezione	Numero	Competenza (Procedimento), Afferenza2 (Giudice Togato), Afferenza1 (Cancelliere)
Evento		Inserimento (Procedimento)
Accesso Giustizia		Approvazione (Procedimento – Archivio cartaceo – Consolle del Magistrato)
Archivio cartaceo		Approvazione (Procedimento – Accesso Giustizia – Consolle del Magistrato), Attingimento (Giudice)
Consolle del Magistrato		Approvazione (Procedimento – Accesso Giustizia – Archivio cartaceo), Utilizzo (Giudice)
Avvocato		Immissione (Procedimento)
CTU		Immissione (Procedimento)
Magistrato		Immissione (Procedimento)
Cancelliere		Immissione (Procedimento), Consegna cartacea (Privato cittadino), Afferenza1 (Sezione)
Privato cittadino		Consegna cartacea (Cancelliere)
Giudice Togato	Carico di lavoro	Assegnazione (Procedimento), Afferenza (Sezione)
Giudice Onorario	Carico di lavoro	Assegnazione (Procedimento)

Tabella 15. Requisiti Entità-Relazione sezione Civile Tribunale di Spoleto

3.3.1.4 Schema Entità - Relazione

Sulla base dei requisiti nella tabella precedente, è possibile ottenere uno schema E/R che tiene conto delle entità presenti in questo flusso di lavoro e delle relazioni che intercorrono tra di esse.

L'entità *Attore*, generalizza le entità *Avvocato*, *CTU*, *Magistrato* e *Cancelliere*. Un *Attore* è collegato ad un *Procedimento* tramite la relazione *Immissione*.

L'entità *Procedimento* ha come identificatore primario un "id", e ha come attributi "stato", "urgenza", "mittente" e "attestazione". A un procedimento possono essere opzionalmente correlati degli eventi distinti (entità *Evento*) tramite la relazione *Inserimento*.

Un singolo procedimento è collegato ad una *Sezione* (entità identificata dall'attributo "numero") tramite la relazione *Competenza*, e all'entità *Giudice* tramite *Assegnazione*.

Sull'entità *Giudice* è presente una generalizzazione al fine di distinguere i *Giudici Onorari* dai *Giudici Togati*: questi ultimi sono collegati alla propria Sezione di riferimento tramite la relazione *Afferenza2*.

Il *Giudice* è collegato alla *Consolle del Magistrato* tramite la relazione *Utilizzo*, e all'*Archivio Cartaceo* mediante la relazione *Attingimento* (stampa e archiviazione del fascicolo cartaceo sono opzionali).

Archivio Cartaceo, *Consolle del Magistrato* e l'entità *Accesso Giustizia* sono tutti correlati a *Procedimento* secondo la relazione a quattro vie *Approvazione*.

Il *Cancelliere* è collegato, con la relazione *Consegna Cartacea*, all'entità *Privato Cittadino*. Ciascun *Cancelliere* è univocamente collegato alla Sezione di appartenenza mediante la relazione *Afferenza1*.

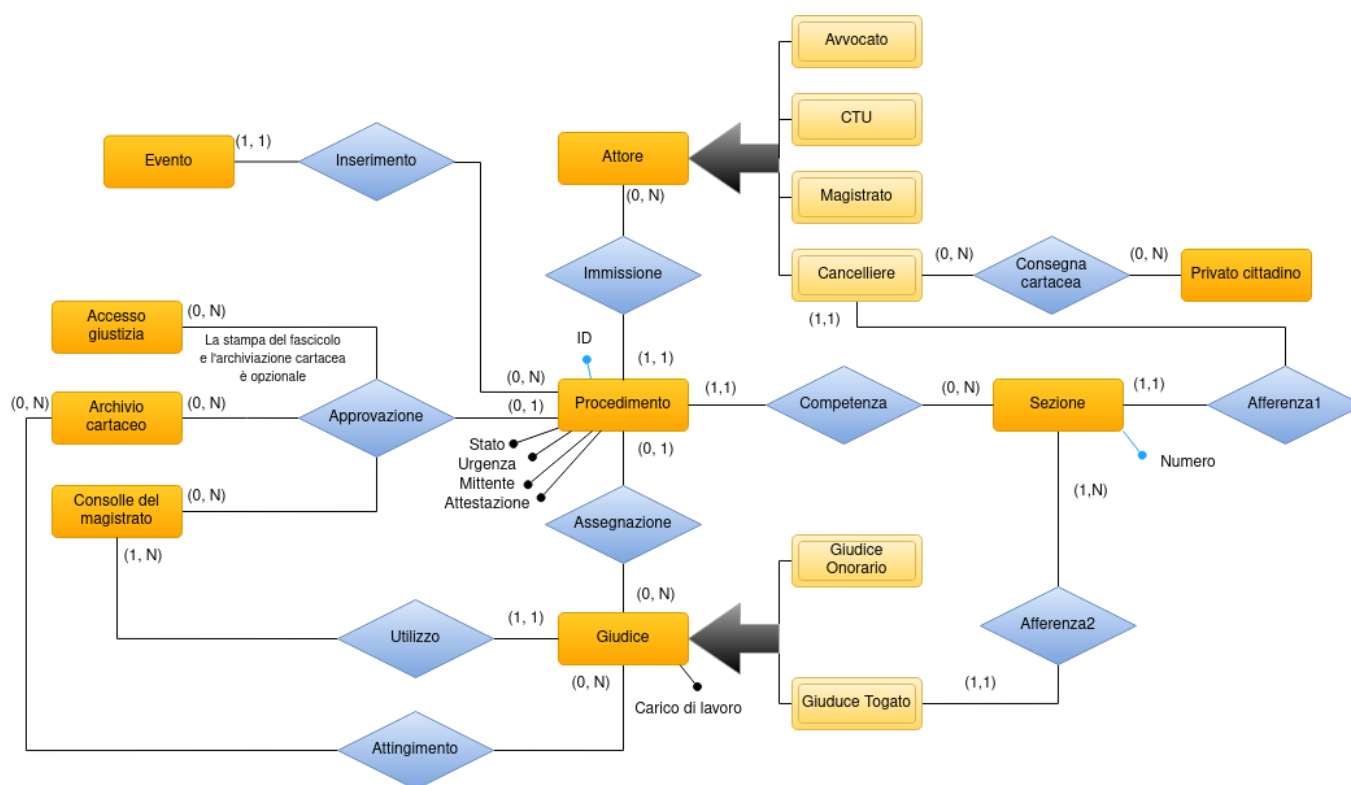
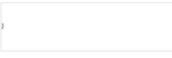




Figura 60. Schema generale entità-relazione sezione Civile del Tribunale di Spoleto

3.3.1.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN

Il flusso di lavoro analizzato prevede due attori principali, il cancelliere e il giudice; per questo motivo il lavoro viene descritto all'interno di un unico *Pool* , la sezione Civile, che a sua volta di articola in due swimlane.

Lo *Start*  avviene quando il cancelliere accede alla piattaforma SICID. Effettuato l'accesso ci si trova


di fronte ad una triplice scelta, rappresentata da un *Gateway Esclusivo* , che porta alla scelta di

una delle seguenti *attività*⁵  di accesso:

- Accesso al Contenzioso civile;
- Accesso a Diritto del Lavoro;
- Accesso a Volontaria giurisdizione.

Effettuata questa scelta di macroarea si seleziona, a prescindere della scelta precedente, l'area relativa al Processo Civile Telematico.


A questo punto il cancelliere si trova di fronte ad una duplice scelta, evidenziata da un *Gateway*


Esclusivo  :

- Operare su dei file che si trovano già all'interno del SICID; questo viene definito come percorso principale, poiché è largamente l'attività più effettuata.

Seguendo questo percorso si apre la "Gestione Depositi", che mette l'operatore di fronte a una doppia scelta in merito alla modifica del file:


- Se l'operatore deve solamente modificare un provvedimento, allora seleziona un "Deposito Lavorato", aggiunge delle note e termina il suo lavoro con un *End*;
- Se l'operatore non deve modificare un provvedimento, allora dopo aver scelto un "Range Temporale" in cui lavorare, apre un sottoprocesso lavorativo.

Il *sottoprocesso*  viene utilizzato in merito alla visualizzazione delle priorità. Il cancelliere ordina cronologicamente i provvedimenti da lavorare e ricerca delle priorità;


anche in questo caso viene aperto un *Gateway Esclusivo*  poiché se vengono trovate delle priorità, esse vengono lavorare con precedenza, mentre in caso contrario si procede a lavorare le cause pendenti in ordine cronologico.


⁵ Per rendere maggiormente fruibile la lettura la rappresentazione grafica delle attività verrà riportata solo una volta nel testo.

Chiuso questo processo, il flusso di lavoro viene reindirizzato al *Gateway Esclusivo* relativo alla “Scelta dello Stato”.


- Operare su dei file che devono essere caricati manualmente all'interno del SICID; l'operatore, quindi, carica manualmente il file  e passa alla “Scelta dello Stato”.


Il *Gateway Esclusivo* della “Scelta dello Stato” permette di scegliere su quale stato della causa pendente lavorare:


- Errori - si visualizzano gli errori, il che porta ad un nuovo gateway esclusivo, poiché se ci si trova di fronte a degli errori “Fatali”, il cancelliere non può far altro che rifiutare il deposito, chiudendo il flusso con una notifica alle parti in causa  ; se invece ci si trova di fronte ad un errore



“Bloccante”, il cancelliere lo esamina e rifiuta il deposito mediante un Gateway Esclusivo se non riesce a risolvere l'errore, sempre con relativa notifica alle parti in causa e relativo *End* , mentre passa alla relativa al “Controllo dati” se riesce a risolvere l'errore.


- Causa “da lavorare”, l'operatore effettua un primo “Controllo dati”, che innesca un nuovo sottoprocesso.


Si apre dunque il sottoprocesso  “Assegnazione Giudice”. Il cancelliere per prima cosa assegna la causa alla sezione 1 di default, poiché è l'unica presente all'interno del tribunale. Il cancelliere legge gli atti introduttivi e deduce la materia del provvedimento. A questo punto si entra


in un gateway esclusivo  : se la materia in questione rientra in una lista specifica, il cancelliere assegna il Giudice sulla base di tale materia; altrimenti il cancelliere esamina l'ultima cifra del numero



di ruolo con la quale la causa è iscritta. Tramite un altro gateway esclusivo , assegna la causa al giudice onorario se tale numero è zero, o in alternativa ad uno dei giudici togati (giudice 1 le cause con numero 1-2, e così via per i 5 togati giudici presenti). A questo punto attende l'approvazione del

Presidente del tribunale, la decisione quindi entra in un Gateway Esclusivo  . Se il presidente accetta la designazione, allora il sottoprocesso viene chiuso  . Se invece ciò non avviene, il sottoprocesso viene fatto ripartire dalla scelta manuale del giudice.


Terminata l'operazione il cancelliere compila tutti i campi di accettazione del SICID, e accetta il deposito dell'atto, che viene contemporaneamente salvato all'interno dell'archivio digitale  di "Accesso giustizia". La causa depositata viene indicata come "lavorata".

Successivo all'accettazione è il sottoprocesso , che porta alla creazione di un fascicolo cartaceo. Il cancelliere, dunque, compone a penna l'ID di facciata del fascicolo cartaceo, facendo riferimenti ai dati di input della relativa causa presente su SICID. Provvede a stampare il resoconto dal SICID e l'atto introduttivo, e li inserisce all'interno del fascicolo cartaceo, chiudendo così il sottoprocesso.


Il lavoro procede in parallelo (rappresentato da un *Gateway Parallelo* ) per i due fascicoli che si sono venuti a creare:

- La strada del fascicolo digitale trova subito un *Gateway Esclusivo* , che pone il cancelliere di fronte alla scelta di aggiungere o meno degli eventi. Qualora non bisognasse aggiungere degli eventi, il processo termina direttamente; se invece c'è la necessità dell'aggiunta di eventi, questi vengono selezionati da una lunga lista ed inseriti uno alla volta, portando in ogni caso alla terminazione del processo .


- Come visto in precedenza anche la strada del fascicolo cartaceo trova subito un *Gateway*


Esclusivo , che pone il cancelliere di fronte alla scelta della consegna a mano del fascicolo cartaceo. Tramite esperienze pregresse il cancelliere conosce le abitudini del giudice scelto nel sottoprocesso precedente, e di conseguenza:

- Se il giudice è solito lavorare col fascicolo cartaceo, questo viene portato a mano nella



Cancelleria del Giudice, chiudendo il processo con un *Messaggio* .





- Se il giudice è solito lavorare telematicamente, la copia cartacea del fascicolo viene



archiviata fisicamente all'interno dell'archivio del tribunale , portando così al termine del

processo con un *End* .







Si apre a questo punto il flusso di lavoro della cancelleria del giudice, identificato con una swimlane differente, rispetto al lavoro sopra descritto.

Lo Start Event  che apre il processo è la comunicazione di una nuova causa (o direttamente la consegna del fascicolo da parte del cancelliere). Il cancelliere leggerà l'atto introduttivo della causa, e sulla base di questo prenderà una decisione rappresentata da un Gateway esclusivo .



Se l'atto introduttivo è di tipo *citazione*, il cancelliere comunica la data per l'udienza suggerita dall'atto, attendendo tramite un gateway esclusivo basato su eventi  la risposta del giudice. Se la data è accettata il processo termina , altrimenti il cancelliere riceve  dal giudice il *decreto di spostamento udienza*, che il cancelliere provvede a pubblicare, chiudendo il processo (emettendo un segnale ).


Se l'atto introduttivo è di tipo *ricorso*, il cancelliere lo notifica al giudice, e aspetta che gli arrivi tramite evento intermedio  il *decreto di fissazione udienza*, che poi lui provvederà a pubblicare, chiudendo il suo processo tramite un segnale .


Il lavoro del Giudice viene modellato attraverso un ulteriore *swimlane*.

Lo Start Event  è di tipo multiplo, e basato su eventi. Se riceve dal suo cancelliere di riferimento (Cancelleria del Giudice) una richiesta di accettazione data , egli potrà decidere se accettarla o meno tramite un Gateway esclusivo , inviando le relative risposte al cancelliere tramite eventi intermedi . Se invece ad arrivare è una notifica di ricorso , il giudice fissa una data di udienza e la notifica al suo cancelliere , tramite decreto fissazione udienza.

A questo punto il giudice legge tutti atti introduttivi della causa e può iniziare a lavorare il caso, in attesa della prima udienza fissata.

Successivamente alla lavorazione, il giudice attende il processo vero e proprio (prima udienza), evento che viene rappresentato da un evento intermedio . Alla conclusione del processo il giudice dovrà prendere una decisione, rappresentata da un Gateway esclusivo .

Se la sentenza deve essere archiviata, si invia su SICID, con annesso fascicolo  , per essere

archiviata digitalmente. Se la sentenza deve essere rinviata, si invia su SICID e il fascicolo allegato  diventa un documento “da lavorare” per il cancelliere.

Entrambe le decisioni portano ad un *End*  conclusivo del flusso di lavoro.

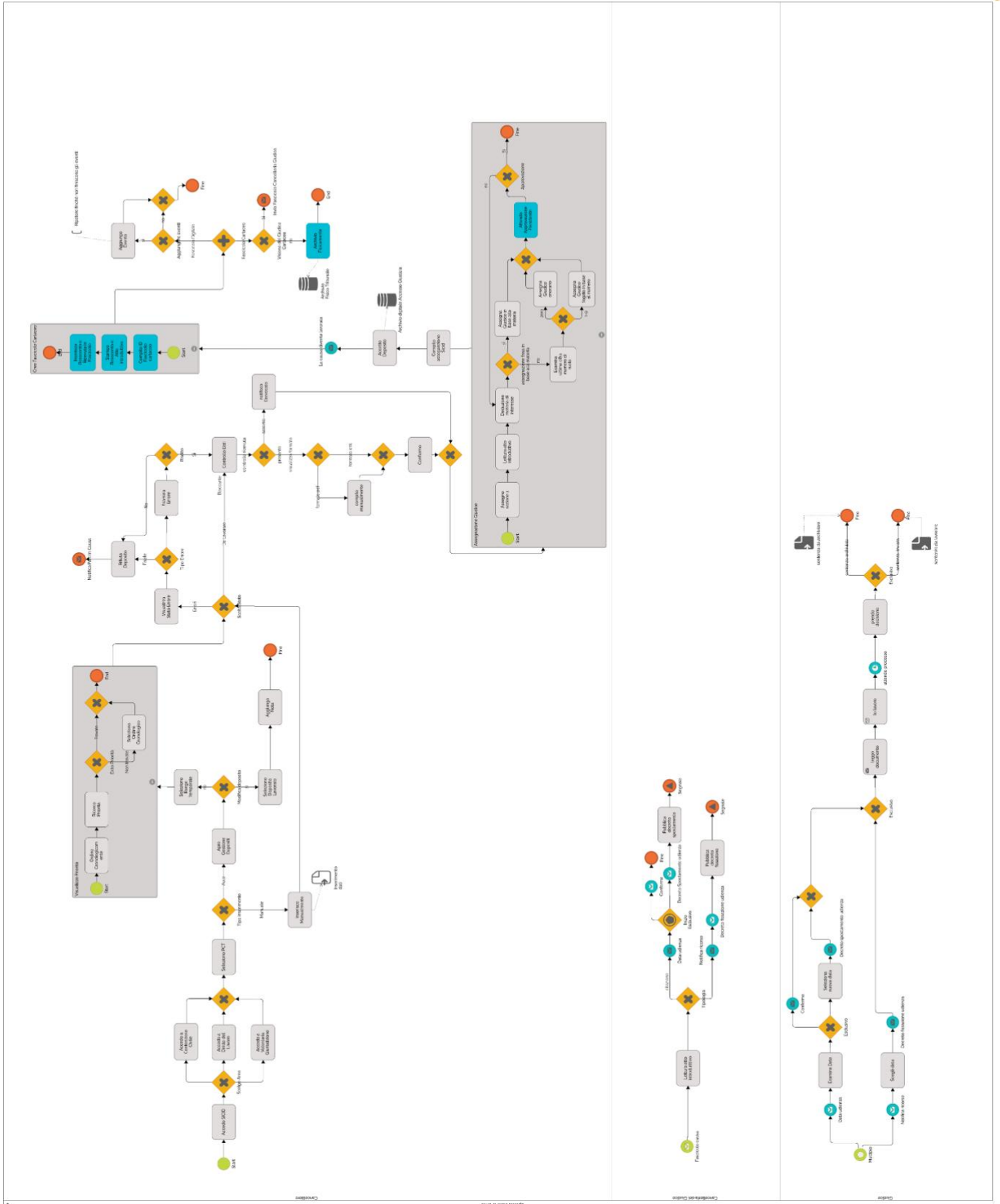


Figura 61. Descrizione in BPMN del flusso di operazioni della sezione civile del Tribunale di Spoleto

3.3.1.6 Discussione questionario

Il questionario somministrato è stato compilato da parte di sei dipendenti appartenenti al personale di cancelleria e agli Addetti UPP della sezione civile del Tribunale di Spoleto. Dai dati raccolti, si evince che gli intervistati hanno età compresa tra i 30 e i 69 anni. La metà di questi è personale neoassunto e sempre la metà ha ricevuto formazione o ha partecipato a corsi di aggiornamento sul software in uso (SICID). Tutti e tre gli intervistati a cui è stata impartita la formazione/aggiornamento valutano i corsi ricevuti con un punteggio medio (3 punti su un range da 1 a 5); analogamente, tutti gli intervistati giudicano il loro livello di confidenza riguardo alle funzionalità del sistema SICID con un punteggio medio.

Passando ad analizzare la valutazione dei funzionari riguardo i sistemi informatici utilizzati, il giudizio complessivo espresso in media è leggermente positivo (3.5 sul range 1-5); anche l'interfaccia degli stessi sistemi viene considerata abbastanza chiara ed intuitiva, ed in modo analogo viene valutata la facilità e la velocità nel recupero di informazioni tramite software ministeriali. Nonostante ciò, secondo gli intervistati, gli applicativi presentano una problematica che si manifesta in blocchi improvvisi del sistema: waltutti gli intervistati lamentano disservizi almeno mensili, mentre la metà riferisce di dover far fronte a più interruzioni settimanali. Altre problematiche sottolineate lato software sono la scarsa (se non nulla) integrazione tra i vari software ministeriali, l'insufficiente documentazione fornita riguardo ad essi, ed assistenza tecnica difficilmente raggiungibile ed inefficace. Riguardo invece la procedura di assegnazione del giudice, tutti gli intervistati si dicono mediamente soddisfatti di quanto utilizzano attualmente.

Venendo infine alle valutazioni della strumentazione hardware, la valutazione dei computer a disposizione risulta essere positiva (5 intervistati su 6 valutano i PC a disposizione con un voto di 4 sul range 1-5); opposto risulta invece il giudizio riguardo le periferiche in uso (stampanti e scanner), con un giudizio medio molto inferiore al 3;

Complessivamente, il personale del tribunale civile di Spoleto valuta l'innovazione, l'efficientamento e la modernizzazione degli uffici giudiziari in maniera negativa (con un punteggio poco sopra il 2), pur essendo il grado di soddisfazione generale relativo ai sistemi informatici in uso superiore al valore medio di tutti gli uffici giudiziari considerati.

Qual è la tua fascia di età?

6 risposte

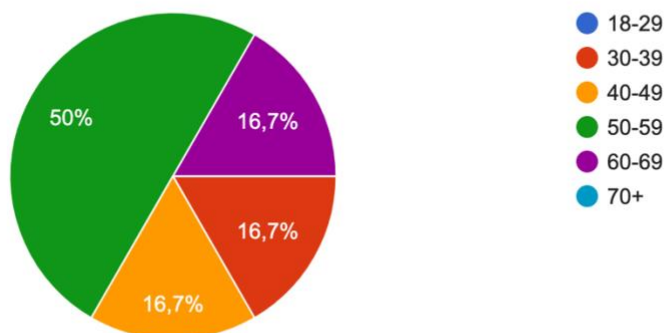


Figura 62. Risposte alla domanda 1 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Sei neoassunto? (Assunto dal 01/01/2022 ad oggi)

6 risposte

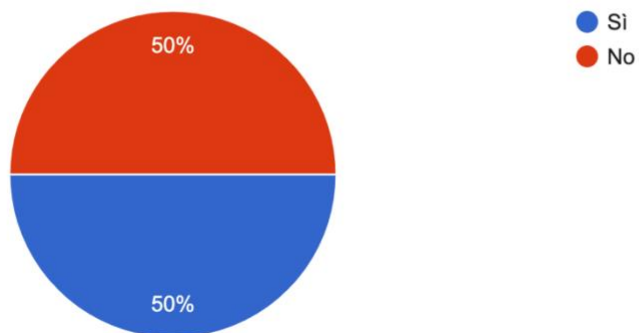


Figura 63. Risposte alla domanda 2 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Hai partecipato a corsi di formazione e/o aggiornamento organizzati dal tribunale, relativamente all'utilizzo del SICID?

6 risposte

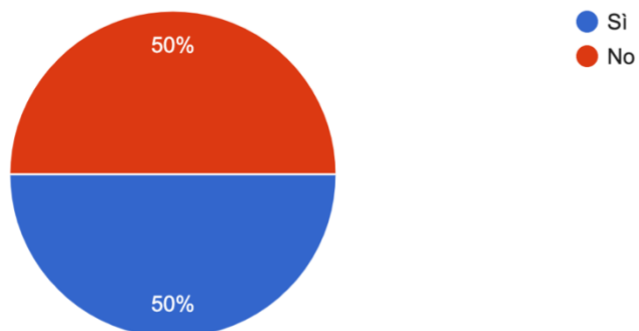


Figura 64. Risposte alla domanda 3 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Come valuti la qualità della formazione ricevuta?

3 risposte

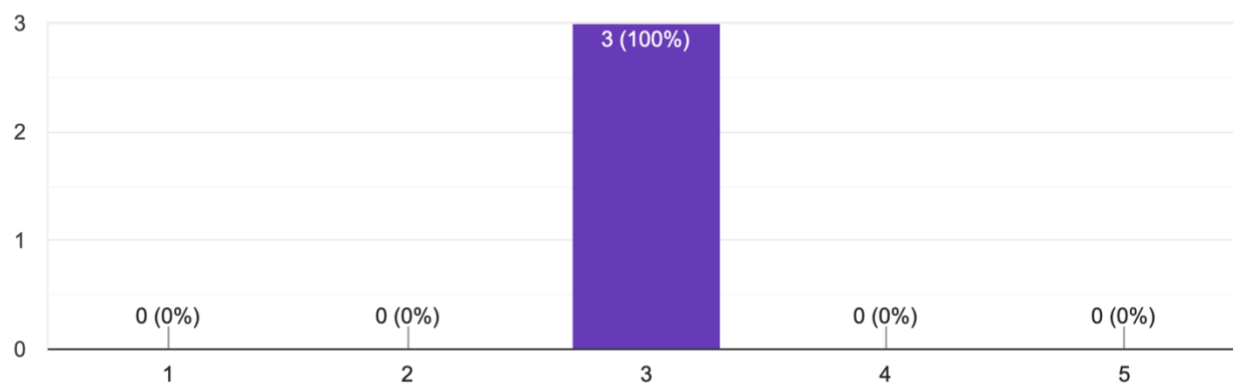


Figura 65. Risposte alla domanda 4 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Quanto ritieni adeguati i computer a disposizione?

6 risposte

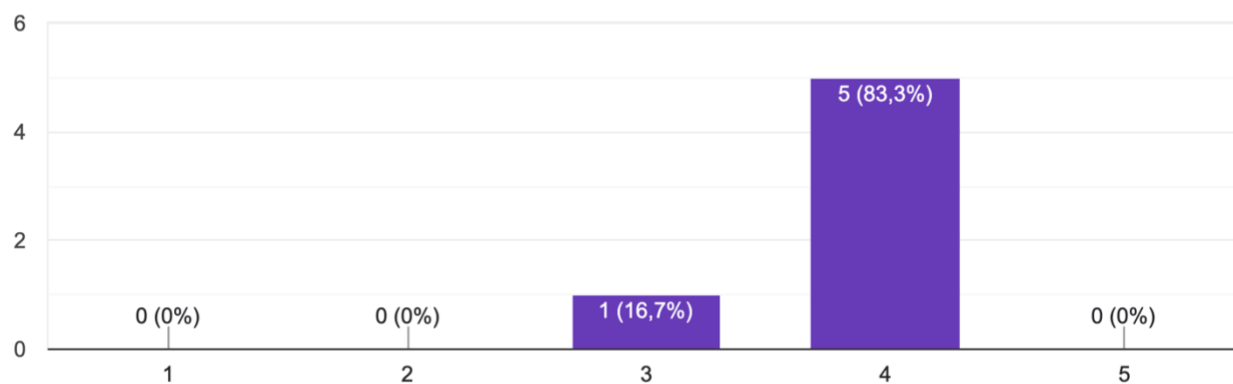


Figura 66. Risposte alla domanda 5 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Quanto ritieni adeguate le periferiche tecnologiche a disposizione?

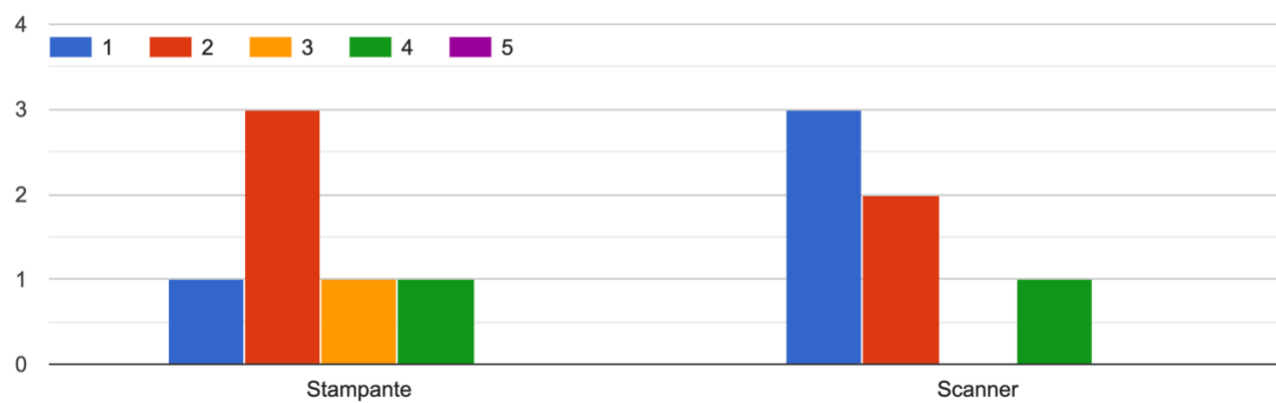


Figura 67. Risposte alla domanda 6 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Con quale frequenza il sistema informatico si blocca o ha dei guasti?

6 risposte

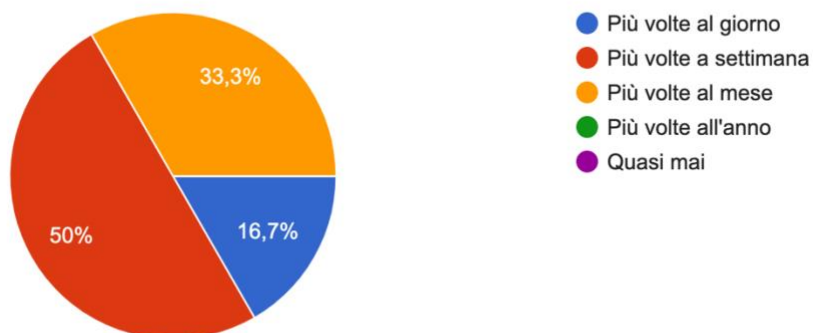


Figura 68. Risposte alla domanda 7 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Che grado di conoscenza ritieni di avere riguardo il funzionamento del SICID?

6 risposte

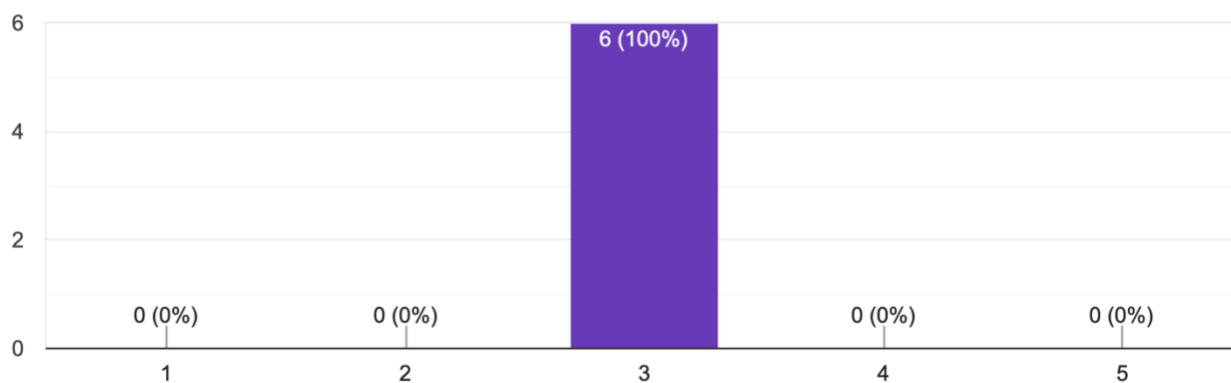


Figura 69. Risposte alla domanda 8 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Come valuti innovazione, efficientamento e modernizzazione degli uffici giudiziari?

6 risposte

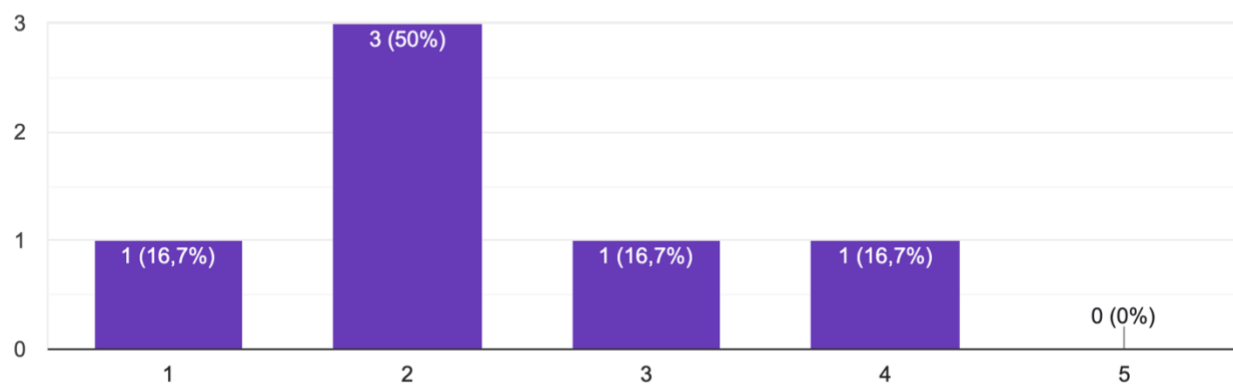


Figura 70. Risposte alla domanda 9 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Quanto valuti efficiente il sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento?

6 risposte

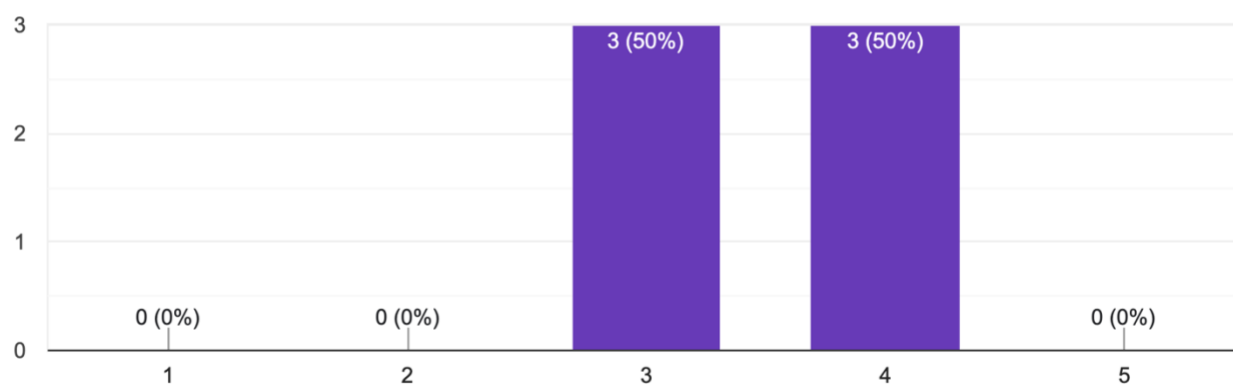


Figura 71. Risposte alla domanda 10 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Come valuti il livello di integrazione tra i diversi software ministeriali utilizzati?

6 risposte

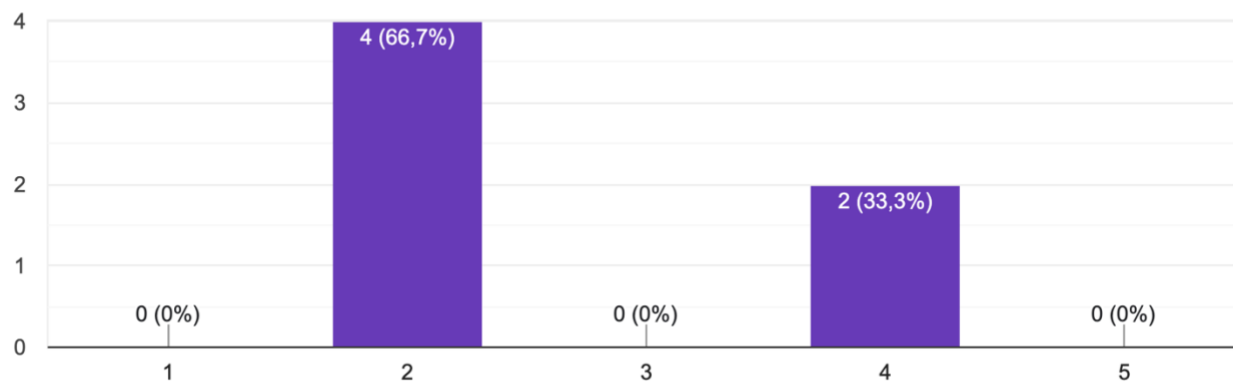


Figura 72. Risposte alla domanda 11 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Quanto valuti intuitivo il design dell'interfaccia utente del software (SICID)?

6 risposte

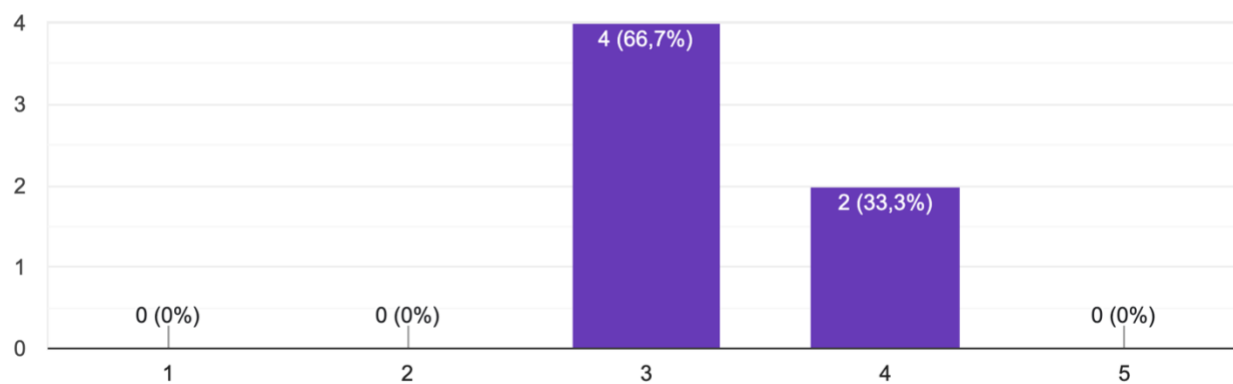


Figura 73. Risposte alla domanda 12 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Complessivamente, quanto sei soddisfatto dai sistemi informatici su cui lavori?

6 risposte

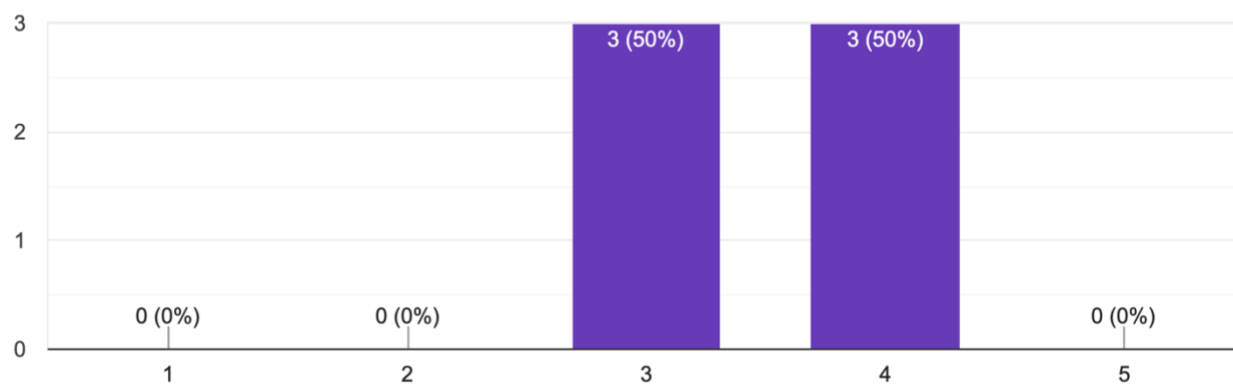


Figura 74. Risposte alla domanda 13 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

Quanto ritieni semplice e veloce accedere alle informazioni di cui hai bisogno tramite i sistemi informatici utilizzati?

6 risposte

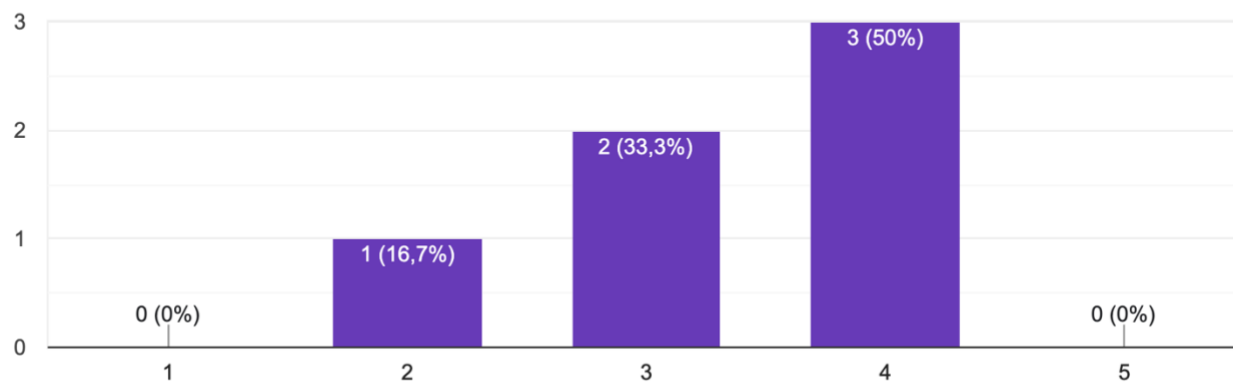


Figura 75. Risposte alla domanda 14 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

In caso di dubbi sull'utilizzo del sistema informatico, quanto ti è semplice trovare informazioni, documentazione, o contattare l'assistenza?

6 risposte

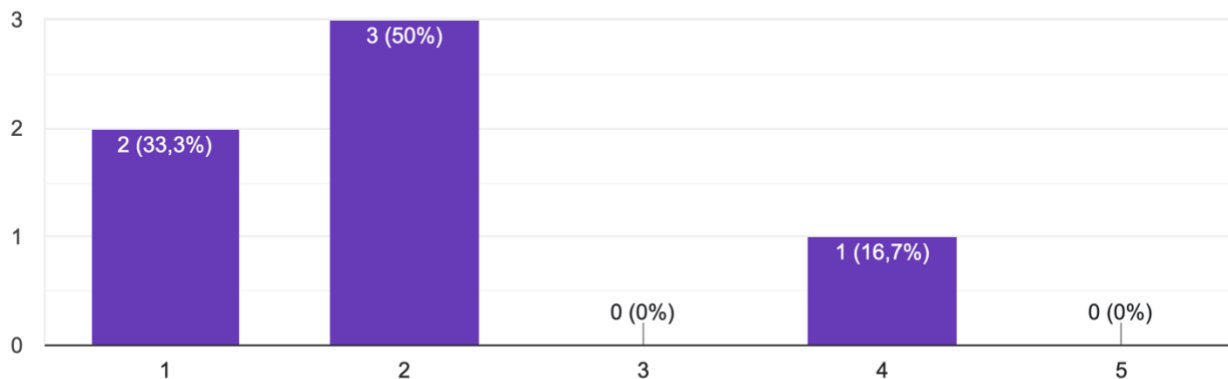


Figura 76. Risposte alla domanda 15 - Sezione civile del Tribunale di Spoleto.

3.3.1.7 Clearance Rate

Il valore del clearance rate è di poco positivo, questo perché tutti i ruoli, tranne “Previdenza e assistenza” sono sotto il limite.

Ufficio	Ruolo	Iscritti gen - set 2022	Definiti gen - set 2022
Tribunale Ordinario di Spoleto	AFFARI CONTENZIOSI	945	1.203
	LAVORO	238	264
	PREVIDENZA E ASSISTENZA	82	82
	AFFARI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE	755	759
	PROCEDIMENTI SPECIALI SOMMARI	977	963
	TOTALE AREA SICID	2.997	3.271

Clearance rate (definiti / iscritti)	1,09
---	-------------

Tabella 16. Clearance rate sezione civile Tribunale di Spoleto

3.3.1.8 Percentuale utilizzo dei fascicoli digitali

Nel contesto del tribunale, emerge chiaramente come i soggetti intervistati mostrino ancora una netta preferenza nell'impiego dei tradizionali fascicoli cartacei, piuttosto che nell'adozione dei più moderni e avanzati sistemi informativi. Si osserva dunque una certa inerzia nel trasformare completamente le metodologie consolidate in soluzioni digitali.

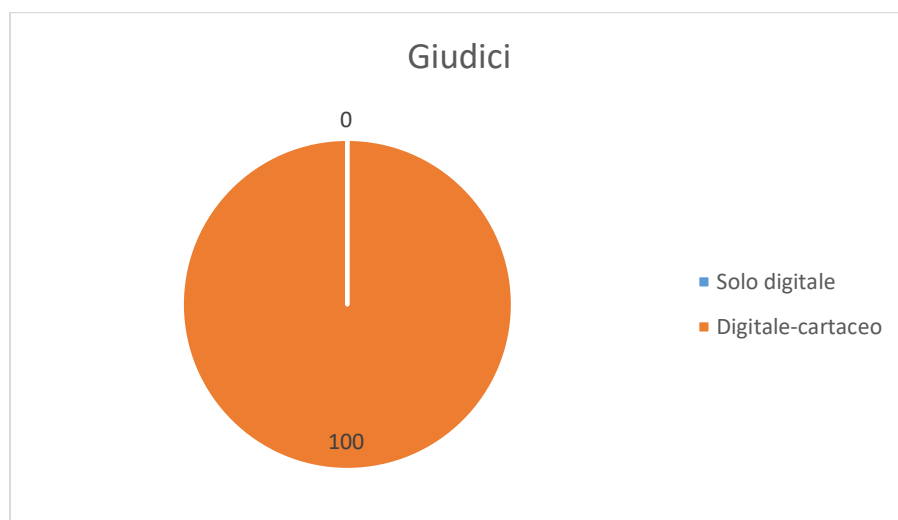


Figura 77. Percentuale di digitalizzazione dei fascicoli sezione civile Tribunale di Spoleto

3.3.1.9 Variazione dei pendenti SICID

Nel contesto giurisdizionale, analizzando i dati inerenti alle variazioni dei casi pendenti, emergono chiaramente segnali positivi con un incremento del 13% nei pendenti risolti. Questo dato riflette un risultato soddisfacente dell'operato dell'ufficio, evidenziando un impegno significativo nel gestire e affrontare le questioni legali in sospeso.

Ufficio	Ruolo	Pendenti al 31/12/2019	Pendenti al 30/09/2022	Variazione
Tribunale Ordinario di Spoleto	TOTALE AREA SICID	4,024	3,486	-13.4%

Tabella 17. Variazione dei pendenti SICID Tribunale di Spoleto

3.3.1.10 Stratigrafia Pendenti SICID

L'analisi della stratigrafia evidenzia che a dicembre 2021 vi erano circa 2000 procedimenti pendenti nell'area SICID. Successivamente, si sono aggiunti circa 1200 nuovi procedimenti pendenti, che non sono stati risolti entro i termini di legge. Questi nuovi casi rappresentano oltre il 30% del totale dei procedimenti pendenti.

Ufficio	Ruolo	Iscritti fino al 2021	Iscritti fino al 30/09/2022	TOTALE
Tribunale Ordinario di Spoleto	AFFARI CONTENZIOSI	1917	733	2.650
	LAVORO	146	137	283
	PREVIDENZA E ASSISTENZA	79	80	159
	AFFARI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE	59	79	138
	PROCEDIMENTI SPECIALI SOMMARI	49	207	256
	TOTALE PENDENTI AREA SICID	2.250	1.236	3.486
Incidenza percentuali delle classi		64,5%	35,5%	100,0%

Tabella 18. Stratigrafia dei pendenti SICID Tribunale di Spoleto

3.3.1.11 Formazione digitale

Considerando quanto emerso riguardo alla formazione digitale, analogamente a quanto riscontrato per il tribunale civile di Perugia, solo il 33% degli intervistati è stato formato nell'ambito del corretto utilizzo degli applicativi ministeriali.

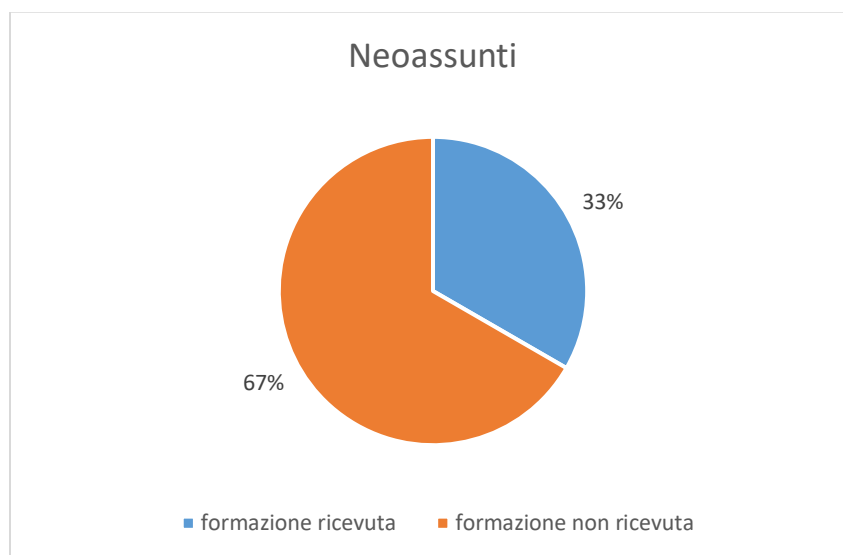


Figura 78. Percentuale formazione ricevuta dal personale neoassunto della sezione civile del Tribunale di Spoleto

Considerando invece il personale "non neoassunto", ci troviamo di fronte al dato migliore tra quelli riscontrati nei tribunali civili analizzati, poiché la percentuale di aggiornamento riguardo alla formazione digitale sale al 67%, mentre la soglia minima prevista dal "Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024" è fissata al 5%. Oltre a rispettare gli standard ministeriali richiesti, quindi, il tribunale civile di Spoleto risulta essere il più attivo nel formare il personale non neoassunto per

migliorarne l'utilizzo degli applicativi ministeriali, mantenendo gli addetti aggiornati con le nuove tecnologie e aumentando l'efficienza dei loro processi.

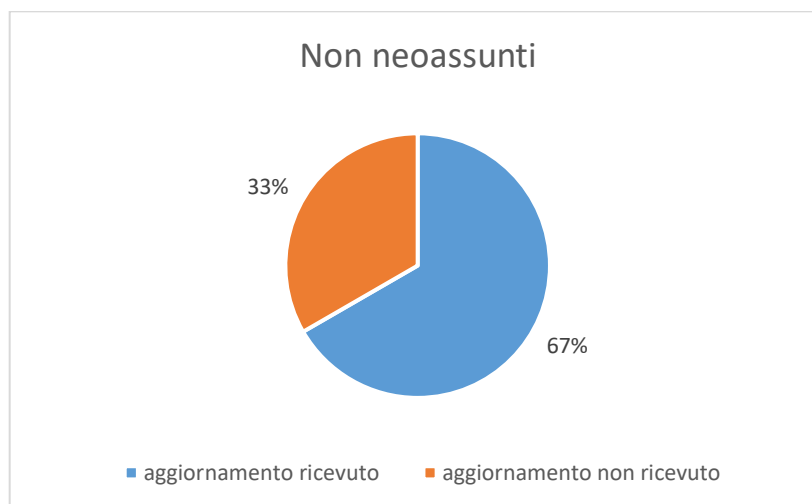


Figura 79. Percentuale formazione ricevuta dal personale non neoassunto della sezione civile del tribunale di Spoleto

3.3.1.12 Spider web diagram

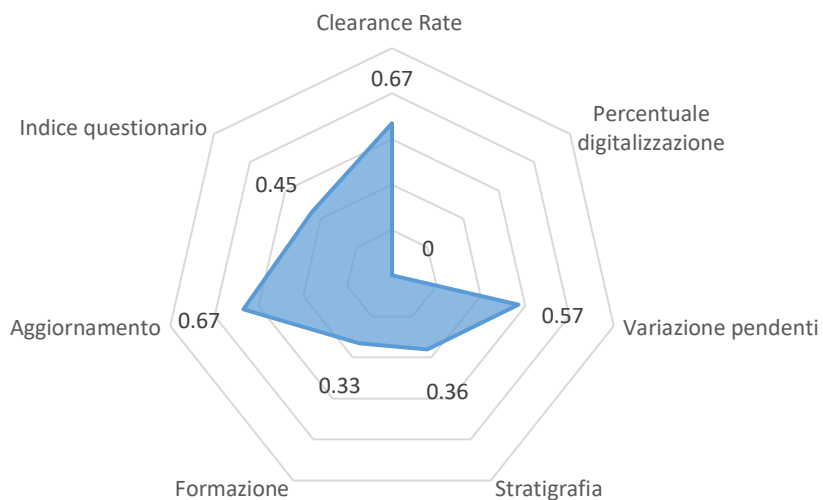


Figura 80. Spider web diagram sezione civile Tribunale di Spoleto

3.3.1.13 Conclusioni

Il processo di mappatura del Tribunale de Spoleto, sezione Civile, sopra riportato nel dettaglio, evidenzia un buon andamento generale dello stesso. Il dato riguardante il Clearance Rate in particolare

è leggermente sopra la media degli altri tribunali civili esaminati. Negativo invece il dato riguardante la percentuale di digitalizzazione dei fascicoli, come si evince dallo Spider Web Diagram: il fascicolo cartaceo viene sempre creato, arricchito degli atti introduttivi e consegnato al giudice “per tradizione”. Tale procedura, non strettamente necessaria, comporta lavoro extra del cancelliere e un sovra utilizzo di risorse per la stampa, oltretutto con delle periferiche non ritenute all’altezza (vedi questionario). Si segnala comunque che il livello di dimestichezza dei giudici del tribunale con gli strumenti digitale è buono.

Nonostante il sistema di assegnazione del giudice al momento usato sia ritenuto soddisfacente, è stata ben vista dai cancellieri intervistati la possibilità di attivare un’assegnazione del giudice automatizzata (vedi paragrafo 4.3), con una successiva formazione all’utilizzo della stessa.

Si segnalano inoltre delle difficoltà nell’utilizzo della piattaforma SICID a causa dei bug e dei blocchi di sistema, generati dai frequenti aggiornamenti software.

Circa il livello di formazione dei dipendenti, solo la metà ha partecipato a corsi di formazione/aggiornamento.

3.3.2 Tribunale di Spoleto – Sezione Penale

3.3.2.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro

Quando le forze di polizia hanno motivo di ritenere che sia stato commesso un reato, comunicano i loro sospetti alla procura della repubblica e inviano tutti i documenti pertinenti. A questo punto, la procura valuta se esistono elementi sufficienti per aprire un fascicolo e avviare un processo. Se i fatti non configurano un reato, il fascicolo viene archiviato senza procedere al GIP (giudice per le indagini preliminari) o al dibattimento. Al contrario, se la procura ritiene che siano presenti elementi di reato, il fascicolo viene trasmesso al tribunale per la prosecuzione del processo.

Il peso del reato, ossia la gravità del fatto commesso, viene stabilito dalla procura e determina il tipo di iter processuale da seguire.

Il tribunale di Spoleto, sezione penale, si occupa principalmente della citazione diretta a giudizio, un procedimento che salta la fase del GUP (giudice per le udienze preliminari) e va direttamente all'ufficio del dibattimento. Il fascicolo viene assegnato a un giudice in base al sistema informatico GIADA.

GIADA è l'acronimo di "Gestione Informatica degli Archivi dei procedimenti penali". È un sistema informatico utilizzato dai tribunali penali italiani per la gestione dei procedimenti penali, dall'apertura del fascicolo fino all'archiviazione dei documenti. Il sistema consente la gestione elettronica dei documenti, la predisposizione di atti giudiziari e la gestione dei calendari processuali. Inoltre, consente anche la consultazione dei fascicoli da parte degli avvocati e degli altri operatori del settore.

Gli atti del processo vengono inseriti nel sistema informatico SICP e compilati con i dati relativi alla data, al numero del PM, al giudice assegnato, all'imputato e al difensore.

Al termine della procedura, al fascicolo viene assegnato un numero di dibattimento.

Nel contesto del dibattimento, il TIAP (Tribunale Informatico per l'Accesso Pubblico) non viene utilizzato a causa dell'elevato volume di atti. Sono state emesse delle circolari per migliorare l'inserimento degli atti nel sistema informativo TIAP. Tuttavia, i documenti non vengono caricati sul sistema poiché il progetto non è in linea con la realtà dei fatti: non ci sono abbastanza risorse umane per scansionare gli atti. Gli unici soggetti responsabili del caricamento dei documenti scansionati su TIAP sono gli addetti dell'ufficio dell'iscrizione, ma caricano solo il primo atto introduttivo della sentenza. Il fascicolo ora è entrato nell'ambito dibattimentale.

Quando il fascicolo viene trasmesso al tribunale, viene archiviato in un armadio e organizzato in base alla data di udienza e al singolo giudice che si occuperà del processo. Questo perché, durante l'udienza del giudice in questione, potrebbero esserci anche altri fascicoli di altri processi.

Il fascicolo in questione include il fascicolo della procura o del GIP, ma è vuoto all'inizio del dibattimento. Durante il dibattimento, verranno aggiunti a questo fascicolo i verbali delle varie udienze e gli altri atti prodotti durante il processo.

Sul sistema informatico SICP, la data viene aggiornata di conseguenza. Inoltre, sia il PM che l'avvocato difensore possono depositare atti rilevanti per il processo anche al di fuori dell'udienza, sia consegnandoli allo sportello fisico sia inviandoli tramite posta elettronica certificata (PEC).

Se l'atto arriva via PEC, esso viene stampato dall'operatore dello sportello e inserito nel fascicolo fisico. Il lavoro di gestione dei fascicoli è svolto da un ufficio specifico, chiamato "ufficio dello sportello".

Quando sopraggiunge il giorno dell'udienza, il cancelliere prende il fascicolo e lo porta in aula.

Durante l'udienza, viene redatto un verbale che registra ciò che è accaduto ed eventuali altri depositi del PM o dell'avvocato. Queste informazioni vengono poi aggiornate nel sistema informatico SICP. Al momento, gli atti del processo non vengono scansionati nel TIAP.

A questo punto, il fascicolo può seguire due strade:

- Il giudice emette una sentenza finale: in questo caso, il fascicolo viene trasmesso all'ufficio delle sentenze. La sentenza può avere due forme: con motivazione contestuale, ovvero motivazioni scritte dal giudice in sede di udienza, oppure con motivazione differita, cioè motivazioni scritte in un momento successivo all'udienza. In questo secondo caso, il fascicolo viene inviato in cancelleria, dove viene aggiornato il SICP con i giorni necessari per la redazione della motivazione (in base alla complessità della vicenda, questo tempo può variare da 15 a 90 giorni). Una volta redatta, la motivazione viene depositata all'ufficio delle sentenze.
- Il giudice rimanda l'udienza: in questo caso, il SICP viene aggiornato con le informazioni recentemente acquisite; il processo torna quindi alla fase iniziale del dibattimento, seguendo la procedura di ingresso nell'ambito del dibattimento.

Se dovesse cambiare il giudice durante il processo, per garantire la difesa delle parti, il nuovo giudice dovrebbe essere istruito su tutta l'istruttoria fino a quel momento, a meno che le parti non vogliano far ascoltare nuove domande al nuovo giudice.

In caso di cambio di giudice durante l'udienza, sarà il giudice stesso a informare le parti del cambiamento. Se invece il cambio avviene fuori dall'udienza, come ad esempio in caso di decesso del giudice, le parti devono essere informate tramite PEC.

Una volta raggiunta la decisione finale, si può passare al secondo grado di giustizia.

Entro un determinato periodo di tempo, sia il PM che il difensore possono presentare ricorso in appello o in Cassazione. Entrambe le parti dispongono dello stesso lasso di tempo utile per presentare questo tipo di ricorso. Se il termine per presentare il ricorso scade, la sentenza diventa irrevocabile e non può essere modificata in alcun modo. La decisione viene quindi eseguita e nessun altro giudice di altro grado può più intervenire sui fatti oggetto del processo. La sentenza viene archiviata e può essere consultata in caso di richiesta di informazioni.

L'irrevocabilità della sentenza viene attestata sia in forma cartacea che digitale su SICP. In caso di ricorso presentato entro il termine previsto, il fascicolo del processo viene lavorato dall'ufficio degli appelli e il ricorso viene inviato alla corte d'appello o alla Cassazione.

Il fascicolo viene aggiornato con le informazioni relative al ricorso e viene creato uno sblocco su SICP per la corte d'appello. Il fascicolo viene quindi inviato a mano alla corte d'appello in formato cartaceo.

3.3.2.2 Glossario dei termini

TERMINE	DESCRIZIONE	SINONIMI	COLLEGAMENTI
Archivio Fisico	Archivio del Tribunale in cui vengono immagazzinati tutti i fascicoli cartacei		fascicolo
Avvocato	Giurista professionista che difende l'imputato in un processo. Può depositare atti tramite PEC o sportello fisico. Può presentare ricorso per andare in secondo grado	Difensore	PM, Ufficio dello Sportello, dibattimento
Cancelliere	Funzionario del tribunale, si occupa di aggiornare il fascicolo cartaceo e archivarlo, aggiornare il SICP e il TIAP, e inviare notifiche telematiche		Fascicolo, Tiap, SICP, Ufficio per l'Iscrizione, Ufficio dello Sportello, SNT
Dibattimento	Fase del processo penale, che inizia con la lettura dell'imputazione, si esaminano le prove presenti nel fascicolo, Accusa e Difesa possono presentare testimoni. Il Giudice emanerà una sentenza finale.		Avvocato, Pm, fascicolo
Fascicolo	Archivio cartaceo contenente tutti gli atti rilevanti per il processo in corso. Viene assegnato ad un giudice ed ha un numero identificativo.	Fascicolo cartaceo	PM, GIP, GUP, Archivio fisico, Tiap, sicp, dibattimento, cancelliere
GIP	Giudice per le Indagini Preliminari. Responsabile delle indagini preliminari, lavora a stretto contatto con il PM.		PM, fascicolo
GIADA	È un sistema informatico utilizzato dai tribunali penali italiani per la gestione dei procedimenti penali, dall'apertura del fascicolo fino		PM, GIP, Dibattimento

	all'archiviazione dei documenti. Il sistema consente la gestione elettronica dei documenti, la predisposizione di atti giudiziari e la gestione dei calendari processuali		
GUP	Giudice per le Udienze Preliminari. Può esprimere la sentenza di primo grado o far passare il processo al dibattimento		PM, Avvocato, fascicolo
PM	Pubblico Ministero, giurista impiegato della Procura. Generalmente svolge la parte dell'accusa in un processo penale. Inoltre, si occupa di aprire il fascicolo contro l'imputato e partecipa alle indagini e udienze preliminari	Procuratore della Repubblica	Procura, fascicolo, GIP, GUP, Avvocato, Dibattimento
Procura della Repubblica	Ufficio del PM presso il tribunale ordinario; si occupa di avviare un processo e stabilire il peso dell'eventuale reato commesso		PM
SICP	Sistema Informatico della Cognizione Penale. Raccoglie in modo sequenziale tutti gli eventi riguardanti il processo, fino all'emissione della sentenza		Fascicolo, PM, cancelliere
SNT	Sistema di Notifiche Telematiche tramite cui il cancelliere aggiorna in modo automatizzato tutte le parti in causa coinvolte di un evento riguardante il processo.		Cancelliere, Avvocato, Pm
TIAP	Trattamento Informatizzato Atti Processuali. Archivio digitale contenente gli atti inerenti al processo, ovvero le scansioni del fascicolo cartaceo		Fascicolo, Ufficio per l'Iscrizione, cancelliere
Ufficio dell'Iscrizione	Fa parte della cancelleria. Aggiorna il TIAP con il primo atto del processo.		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo
Ufficio del dibattimento	Unità organizzativa all'interno di un tribunale o di una corte di giustizia che ha il compito di		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo

	gestire e coordinare la conduzione delle udienze e dei processi giudiziari		
Ufficio post-dibattimento	Adempimenti (ex art. 548 cpp) successivi al deposito delle sentenze di tutte le sezioni Penali del Tribunale ordinario; raccolta delle sentenze emesse negli ultimi 5 anni, compreso quello in corso		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo

Tabella 19. Glossario dei termini sezione penale Tribunale di Spoleto

3.3.2.3 Raggruppamento dei requisiti in sistemi omogenei

ENTITÀ	ATTRIBUTI	RELAZIONE
Procura		Afferenza (PM)
PM		Afferenza (Procura), Creazione (Fascicolo), Udienze preliminari (GUP), Indagini preliminari (GIP)
Fascicolo		Creazione (PM), Inserimento (Archivio, Cancelliere), Invio (Tribunale), Assegnazione (Giada, Cancelliere, Giudice)
Archivio		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
Archivio cartaceo		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
SICP		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
TIAP		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
Cancelliere		Aggiornamento (Archivio), Inserimento (Fascicolo, Archivio), Assegnazione (Giada, Fascicolo, Giudice), Lavoro (Ufficio dibattimento, Ufficio dello sportello, Ufficio dell'iscrizione) Utilizzo (SNT)

Giudice		Assegnazione (Giada, Cancelliere, Fascicolo), Emissione (Sentenza)
Sentenza		Emissione (Giudice), Inoltro (Ufficio delle sentenze)
SNT		Utilizzo (Cancelliere) Notifica (Parti in causa)
Parti in causa		Notifica (SNT)
Tribunale		Invio (Fascicolo), Inoltro (Sentenza), Lavoro (Cancelliere)
GIP		Invio (Fascicolo), Inoltro (Sentenza), Lavoro (Cancelliere)
GIADA		Assegnazione (Cancelliere, Fascicolo, Giudice),
GUP		Invio (Fascicolo), Inoltro (Sentenza), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio dibattimento		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio del post - dibattimento		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere), Inoltro (Sentenza)
Ufficio dell'iscrizione		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio del dibattimento		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)

Tabella 20. Requisiti Entità/Relazione sezione penale Tribunale di Spoleto

3.3.2.4 Schema Entità - Relazione

Raggruppati i requisiti nella tabella precedente, è possibile ottenere uno schema E/R che tiene conto delle entità presenti in questo flusso di lavoro e delle relazioni che intercorrono tra di esse.

Ciascun *Fascicolo*, rappresentativo in modo univoco di una causa, viene creato da un *PM* mediante la relazione *Creazione*, e passato al Tribunale tramite la relazione *Invio*.

Ciascun *PM* ha una *Afferenza* all'entità *Procura*.

Il Tribunale è composto da:

- Il *Gip*, che può eseguire o meno *Indagini Preliminari*, insieme al *PM*
- Il *Gup*, che può eseguire o meno *Udienze Preliminari*, insieme al *PM*
- *Ufficio dell'Iscrizione*

- *Ufficio Dibattimento*
- *Ufficio post-dibattimento*

Il *Cancelliere* afferisce, tramite *Lavoro*, ad uno ed un solo tra i tre uffici precedentemente elencati. Il Cancelliere può eventualmente procedere ad archiviare un Fascicolo nell'*Archivio*, tramite *Inserimento*, oppure ad aggiornare i fascicoli presenti nell'*Archivio*, tramite *Aggiornamento*.

Il Cancelliere procede all'assegnazione del fascicolo ad un giudice, tramite una relazione a quattro tra Fascicolo, *Giudice*, e *Giada* (entità che rappresenta il sistema informatico utilizzato), chiamata *Assegnazione*. Il Giudice assegnato emette, tramite la relazione *Emissione*, la *Sentenza* relativa alla causa, che sarà poi collegata a Tribunale tramite *Inoltro*.

L'entità *Archivio* viene scomposta tramite generalizzazione in *Archivio Cartaceo*, *SICP* e *TIAP*.

Infine, la relazione *Utilizzo* collega Cancelliere e l'entità *SNT*, che a sua volta è collegata da *Notifica* alle *Parti in causa*.

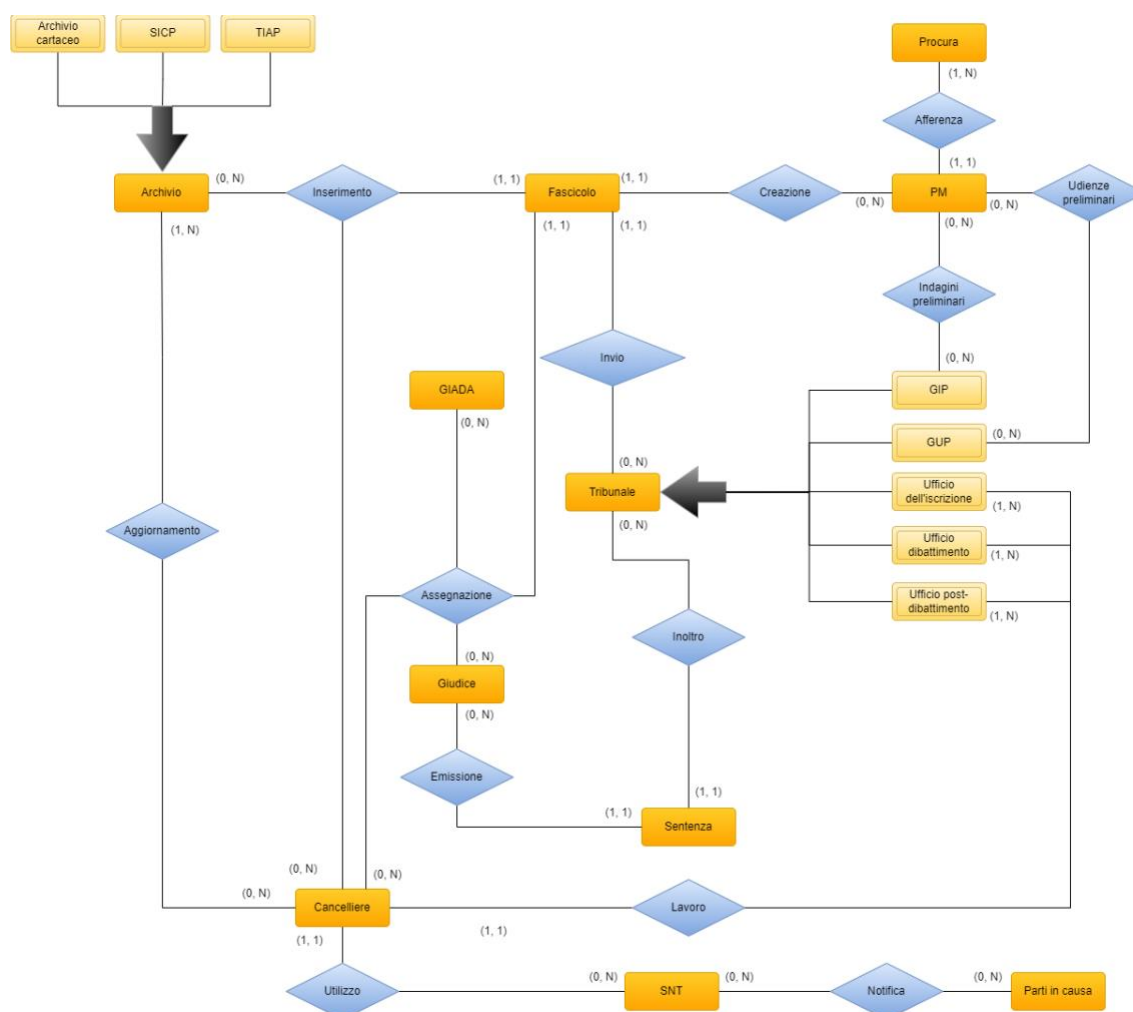






Figura 81. Schema generale entità-relazione sezione Penale del Tribunale di Spoleto



3.3.2.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN




Il flusso di lavoro prevede quattro attori principali: il cancelliere, il giudice, il GUP e il PM. Ogni flusso è rappresentato da un *Pool*  (chiamati rispettivamente “Cancelleria”, “Giudice”, “GUP” e “Procura”). La cancelleria si articola in tre *swimlane*, una per ogni ufficio della cancelleria. Il giudice è invece rappresentato come una *black box*, ovvero il suo pool non contiene elementi, non essendo interessati, in questo momento, al lavoro del giudice, ma solo al suo intervento nel flusso della cancelleria.


La filiera ha inizio in Procura, con un evento *Start*  legato alla ricezione di un documento esterno, ovvero i documenti di reato, relativi alle indagini. La prima *Attività*⁶  che si incontra consiste nella



valutazione del peso del reato. Avendo una scelta da fare, si utilizza un *Gateway Esclusivo*  per distinguere le tre strade possibili che si possono seguire in base a tale valutazione. In base al peso del reato, infatti, si può scegliere di:

- Archiviare il caso;
- Procedere con la citazione diretta a giudizio;
- Inviare il fascicolo al GUP per le sue valutazioni.


Nel primo caso, si incontra un *End*  che indica la fine della filiera. Con la citazione diretta a giudizio, si invia il fascicolo in cancelleria, con un *End* , e si avvia il lavoro vero e proprio del tribunale. Quando il peso del reato è tale da dover consultare preventivamente il Giudice dell’Udienza Preliminare, prima di arrivare al pool della cancelleria si passa per quello del GUP, in cui si osserva un



flusso analogo a quello della Procura, con un *Gateway Esclusivo*  che individua due strade: l’archiviazione e l’autorizzazione a procedere. Anche in questo caso, l’intera filiera termina  in caso di archiviazione, mentre in caso di autorizzazione si procede con la trasmissione in cancelleria .




La prima *swimlane* (o *lane*) del pool “Cancelleria” rappresenta l’ufficio di iscrizione. Il flusso ha inizio con la ricezione di un fascicolo , proveniente dalla Procura o dal GUP. La prima attività è costituita



dal *sottoprocesso*  “Assegno Giudice”, in cui il cancelliere utilizza lo strumento automatico “GIADA”. Dopo ciò si procede con la compilazione degli atti per l’iscrizione a SICP e il deposito del fascicolo cartaceo, terminando quindi emettendo un *segnale*  che comunica a tutte le altre *lane* del


⁶ Per rendere maggiormente fruibile la lettura la rappresentazione grafica delle attività verrà riportata solo una volta nel testo.

pool che il fascicolo è pronto per l'udienza. La *swimlane* dell'ufficio del dibattimento inizia con la ricezione di questo specifico segnale. La prima attività è un lungo *loop*  , chiamato "Gestisco


Udienze". Al suo interno troviamo un iniziale controllo, effettuato tramite un *Gateway Esclusivo*  , per assicurarsi che quel giorno ci sia l'udienza relativa a quello specifico fascicolo ricevuto dall'ufficio di iscrizione. Se la risposta è negativa, si interrompe l'iterazione con un *End*  e si riparte da capo. Quando arriva il giorno d'udienza si recupera innanzitutto il fascicolo e lo si porta in aula. Al termine dell'udienza si aggiungono al fascicolo i verbali prodotti, e si aggiorna il registro SICP. A questo punto si




ha un'ulteriore biforcazione all'interno del loop, sempre utilizzando un *Gateway Esclusivo*  : se il giudice non ha emesso sentenza, si deposita il fascicolo e si interrompe l'iterazione con un *End*  , riavviando il loop, mentre, se la sentenza è stata emessa, si esce dal loop con un *End loop*  . La condizione per uscire dal loop è quindi che il giudice emetta una sentenza. Una volta completato questo








sottoprocesso ciclico, si verifica, con un *Gateway Esclusivo*  , se la sentenza abbia una motivazione contestuale oppure no. Nel primo caso si deposita il fascicolo e si comunica, con un *segnale*  , che la sentenza ha una motivazione. In caso il giudice si sia riservato del tempo per redigere la motivazione, si aggiorna il SICP comunicando i giorni richiesti dal giudice (tale informazione è presente





nella sentenza) e si restituisce il fascicolo al giudice, tramite un *End con messaggio*  (essendo il giudice un *pool* distaccato da quello della cancelleria).

Il giudice, come detto, è rappresentato tramite una black box, poiché il suo flusso interno non interessa questa fase. Del *pool* "Giudice" è rilevante che riceva in ingresso un messaggio "Sentenza senza motivazione" (proveniente dal sopracitato ufficio del dibattimento) ed emetta in output un messaggio "Sentenza con motivazione", una volta scritta quest'ultima.

L'ufficio post-dibattimento, si occupa della gestione del fascicolo una volta concluso il dibattimento. Questo primo ufficio svolge due compiti in parallelo, uno riguardante il deposito delle sentenze e la gestione dei ricorsi, l'altro la produzione di copie delle stesse per il pubblico. Pertanto, si utilizzerà uno *start parallelo*  per suddividere il flusso in due rami.

Il primo ramo attende la ricezione di un *segnale* (evento intermedio in ingresso)  "Sentenza con motivazione", proveniente dalla lane dell'ufficio del dibattimento, nel suo stesso *pool*, oppure la ricezione di un *messaggio* (evento intermedio in ingresso)  omonimo proveniente dal *pool* del giudice. Essendo quindi avviato da una combinazione di due eventi intermedi in ingresso di diverso tipo, si utilizza un *evento multiplo*  (con lo stesso nome) per rappresentare l'inizio di questo primo ramo. Quando si riceve una sentenza con motivazione si procede con deposito, comunicazione agli interessati

e scansione della stessa, per poi aggiornare SICP e l'*archivio*  informatico interno. A questo punto bisogna attendere l'eventuale ricezione della domanda di ricorso. Se tale richiesta non perviene entro le scadenze stabilite per legge, si procede a rendere irrevocabile la sentenza. Per questo scopo si utilizza un *gateway esclusivo basato su eventi*  che divide il flusso in due rami in mutua esclusione, la cui scelta viene effettuata in base a quale evento intermedio in ingresso, tra due o più, si verifica per primo. In questo caso abbiamo un ramo su cui si instrada il flusso quando si riceve il *messaggio*  "Domanda ricorso", proveniente da una delle parti in causa, ed un altro su cui si instrada il flusso quando triggera un *timer*  che rappresenta la scadenza giuridica per la presentazione del ricorso. Nel primo caso si procede dunque a recuperare il fascicolo, aggiornarlo con le operazioni relative al ricorso, sbloccare la voce relativa agli appelli sul registro SICP e inviare il fascicolo manualmente in Corte d'Appello, per arrivare dunque ad un *End* . Nel secondo caso, invece, si recupera il fascicolo e si rende irrevocabile sia su carta che su SICP, utilizzando un *gateway parallelo* , si deposita infine il fascicolo in archivio, arrivando ad un *End* .

Il secondo ramo dell'ufficio deposito sentenze si avvia invece in seguito ad un *messaggio*  di richiesta copia per il pubblico. Qui si controlla se il richiedente abbia o meno diritto a ricevere la copia, con un *Gateway Esclusivo* . In caso negativo si giunge ad un *End* , mentre in caso affermativo si fornisce la copia, concludendo con un *End con messaggio* .

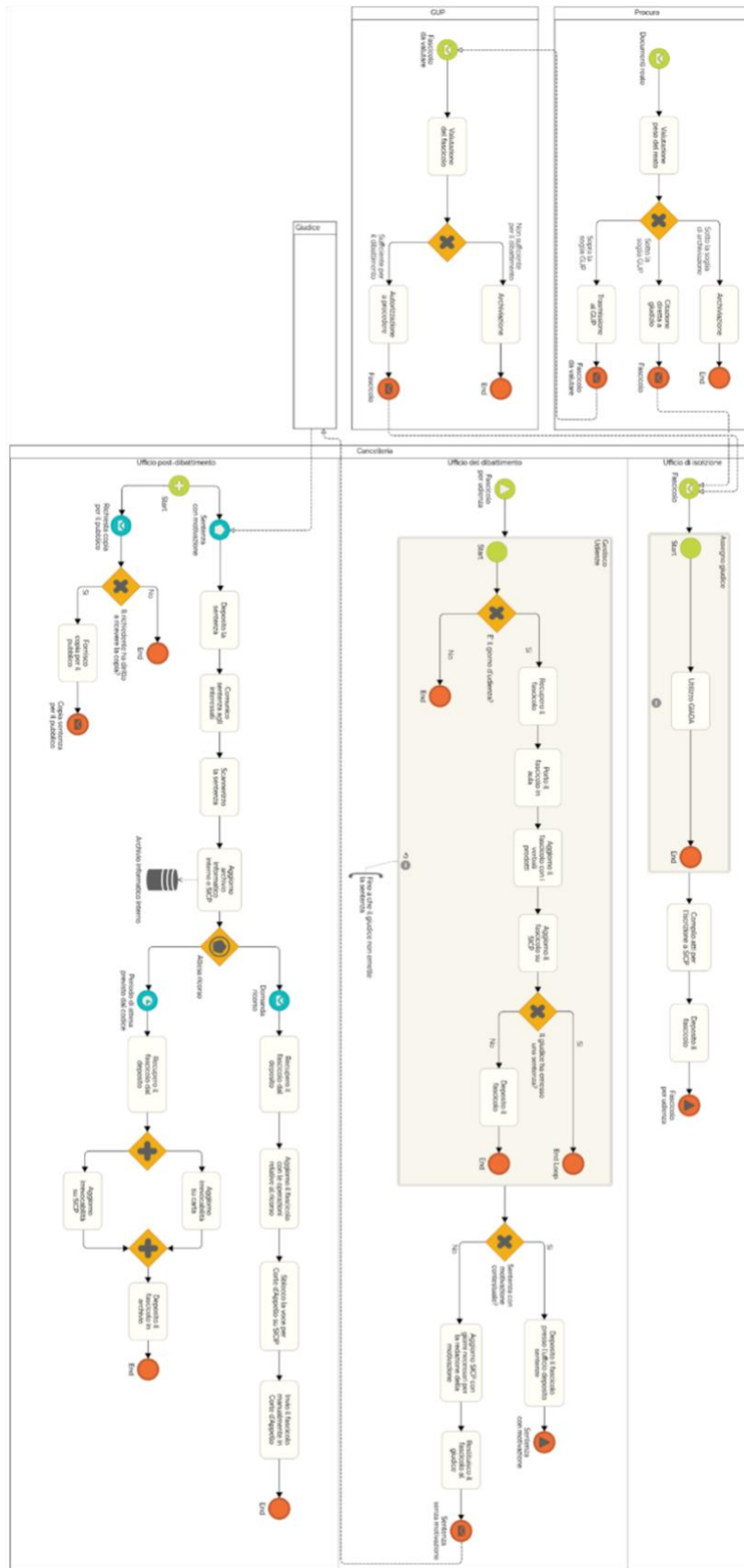


Figura 82. Descrizione delle operazioni in BPMN della sezione penale del Tribunale di Spoleto

3.2.1.6 Discussione questionario

In questa sezione vengono riportati e commentati di dati emersi dal questionario somministrato agli addetti degli uffici della sezione penale del Tribunale di Spoleto. Abbiamo ricevuto in totale 8 risposte al questionario; 3 intervistati su 8 rientrano nella fascia di età che va dai 40 ai 49 anni; è stata riscontrata inoltre la presenza di almeno un intervistato per ogni fascia di età al di sotto dei 70 anni.

Dai dati rilevati emerge che più della metà degli intervistati (5 su 8, ossia il 62,5%) sono neoassunti. Per quanto riguarda la formazione, 5 degli intervistati (62,5%) dichiarano di non aver partecipato a corsi di formazione sugli strumenti software in uso presso il tribunale; in particolare, solo un dipendente dichiara di avere ricevuto formazione sull'utilizzo di GIADA, anche se tale formazione non è stata considerata soddisfacente. Si hanno al contrario riscontri positivi per quanto riguarda il livello di formazione ricevuta su SICP e TIAP. Come conseguenza immediata alla scarsa formazione, GIADA è lo strumento che il personale utilizza con meno confidenza (6 risposte su 8 attribuiscono il voto minimo), seguito da TIAP (la metà degli intervistati attribuisce il voto minimo) e SICP (solo una risposta corrispondente al minimo).

Per tutti e tre i software si segnalano assenze di servizio o guasti mensili e, nel caso di SICP, anche settimanali. Interessante è il dato sulla quantità di documenti caricati sul sistema TIAP: tutti gli intervistati indicano che meno del 50% dei documenti gestiti viene digitalizzato. I sistemi SICP, TIAP e GIADA risultano poco efficienti da utilizzare, con interfacce utente non molto intuitive e uno scarso livello di integrazione tra di loro. Anche l'accesso ad informazioni tramite i sistemi informativi utilizzati riceve giudizi per lo più negativi: 5 intervistati su 8 dichiarano di non riuscire ad accedere agevolmente ad informazioni di cui hanno bisogno. Di conseguenza, gli utenti si dimostrano insoddisfatti della qualità generale dei sistemi informatici in uso. Non sorprende, quindi, che innovazione e modernizzazione degli uffici giudiziari siano percepiti dalla maggior parte degli addetti come inefficaci.

Documentazione e assistenza fornita per i vari applicativi ricevono giudizi poco uniformi; in particolare, notiamo sia la presenza di addetti fortemente insoddisfatti (2 su 8), che quella di addetti abbastanza soddisfatti (3 su 8). Complessivamente, il giudizio è leggermente sbilanciato verso un parere negativo.

Per quanto riguarda l'hardware, la maggior parte degli intervistati tende a non sbilanciarsi e ad attribuire valutazioni neutrali o tendenzialmente positive; di conseguenza, computer, stampanti e scanner utilizzati risultano essere idonei all'utilizzo che deve esserne fatto.

Sul sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento non c'è un parere unanime: le valutazioni si concentrano intorno al voto medio, con un leggero sbilanciamento verso il parere negativo.

L'unico commento lasciato da uno degli intervistati suggerisce di intensificare i corsi di aggiornamento e formazione per gli addetti agli uffici.

In conclusione, un problema che emerge dalle risposte collezionate è la scarsa formazione e, di conseguenza, la difficoltà da parte degli utenti nell'utilizzo dei software forniti. Sarebbe molto utile somministrare corsi formativi sull'utilizzo dei software a tutti gli addetti. Inoltre, tutti gli intervistati lamentano una scarsa compatibilità di utilizzo e frequenti blocchi dei sistemi informatici. Ciò rallenta anche il processo di digitalizzazione dei dati: tutti gli utenti dichiarano che meno del 50% del materiale viene digitalizzato. Un ammodernamento dei software, unito ad un'integrazione dei vari processi, aiuterebbe lo snellimento del lavoro processuale.

Qual è la tua fascia di età?

8 risposte

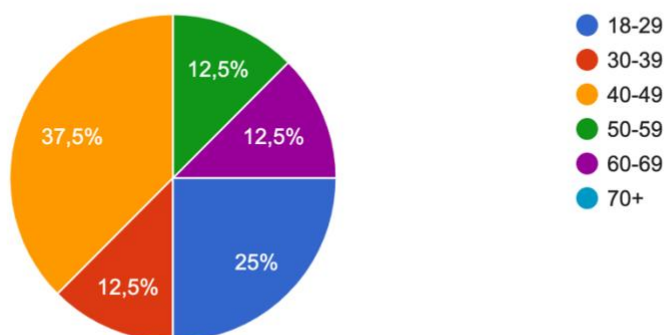


Figura 83. Risposte alla domanda 1 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Sei neoassunto? (Assunto dal 01/01/2022 ad oggi)

8 risposte

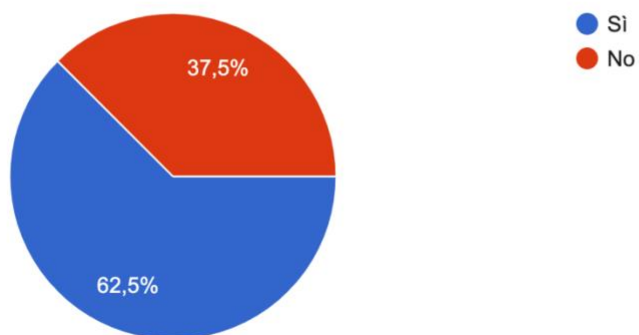


Figura 84. Risposte alla domanda 2 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Hai partecipato a corsi di formazione e/o aggiornamento organizzati dal tribunale, relativamente ai programmi software che utilizzi durante il tuo lavoro?

8 risposte

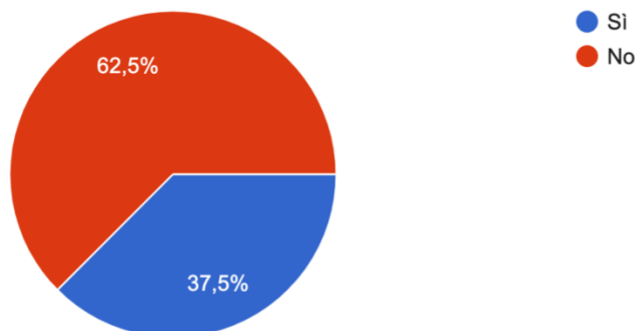


Figura 85. Risposte alla domanda 3 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Come valuti la qualità della formazione ricevuta rispetto ai seguenti sistemi? (0 se non ricevuta)

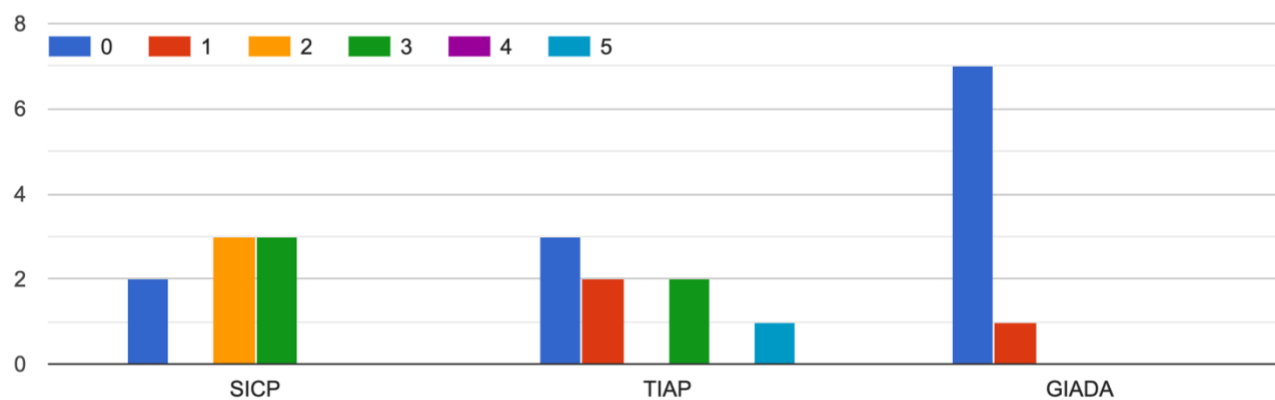


Figura 86. Risposte alla domanda 4 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Quanto ritieni adeguati i computer a disposizione?

8 risposte

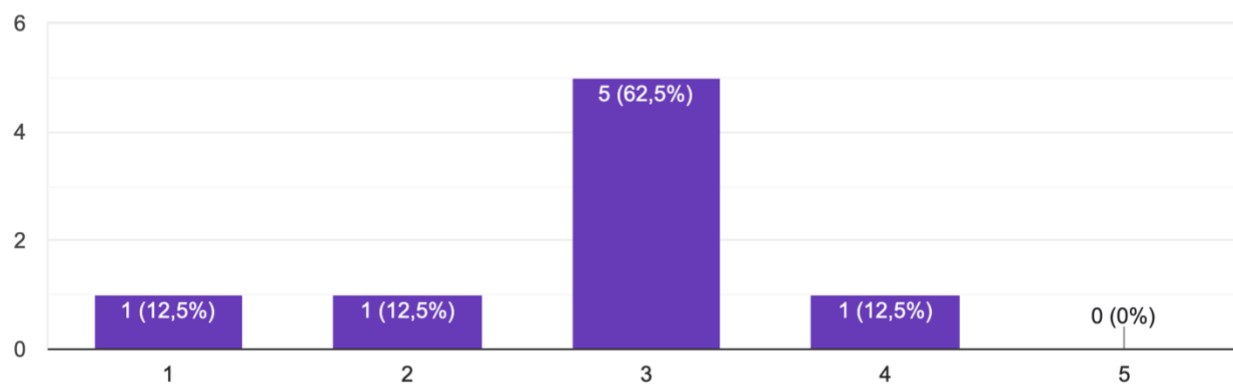


Figura 87. Risposte alla domanda 5 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Quanto ritieni adeguate le periferiche tecnologiche a disposizione?

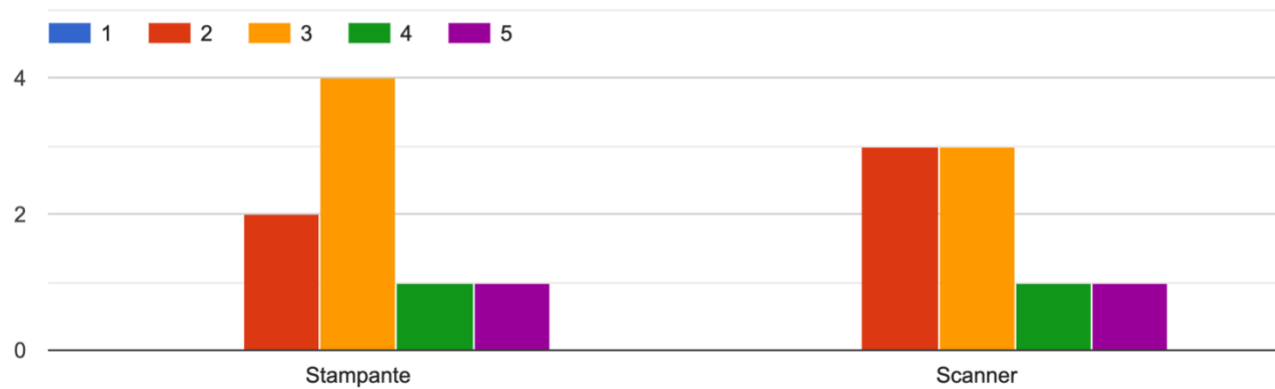


Figura 88. Risposte alla domanda 6 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Qual è la frequenza con cui il sistema informatico si blocca o ha dei guasti?

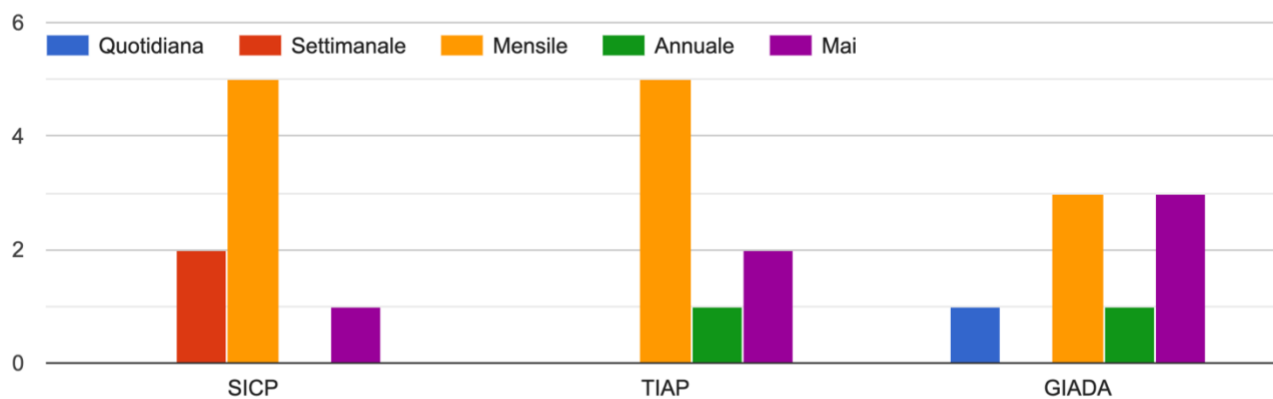


Figura 89. Risposte alla domanda 7 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Che grado di conoscenza ritieni di avere riguardo il funzionamento degli applicativi?

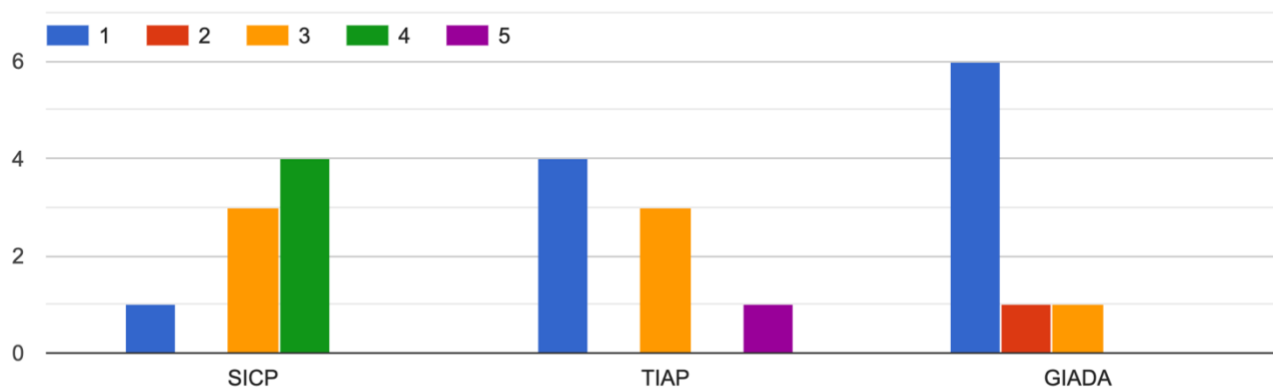


Figura 90. Risposte alla domanda 8 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Quanti documenti carichi, all'incirca, sul TIAP, rispetto a quelli che gestisci?

8 risposte



Figura 91. Risposte alla domanda 9 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Come valuti innovazione, efficientamento e modernizzazione degli uffici giudiziari?

8 risposte

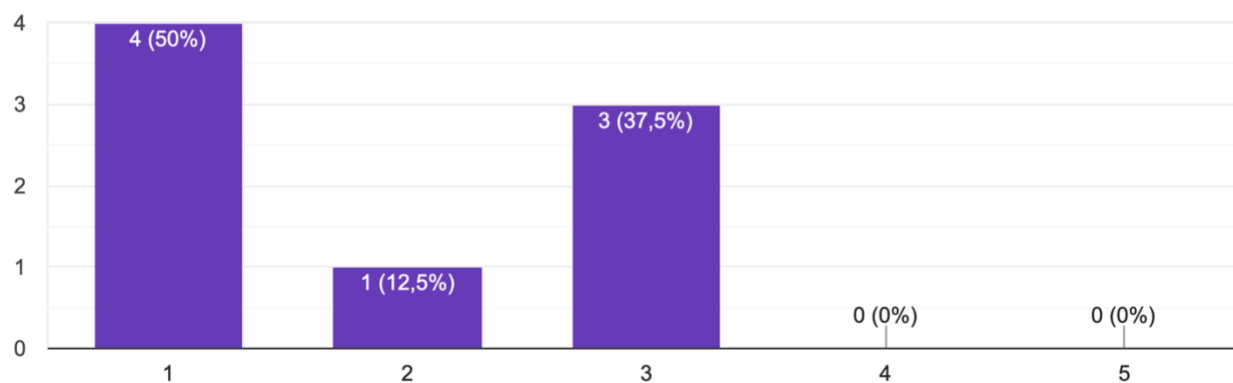


Figura 92. Risposte alla domanda 10 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Quanto valuti efficiente il sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento?

8 risposte

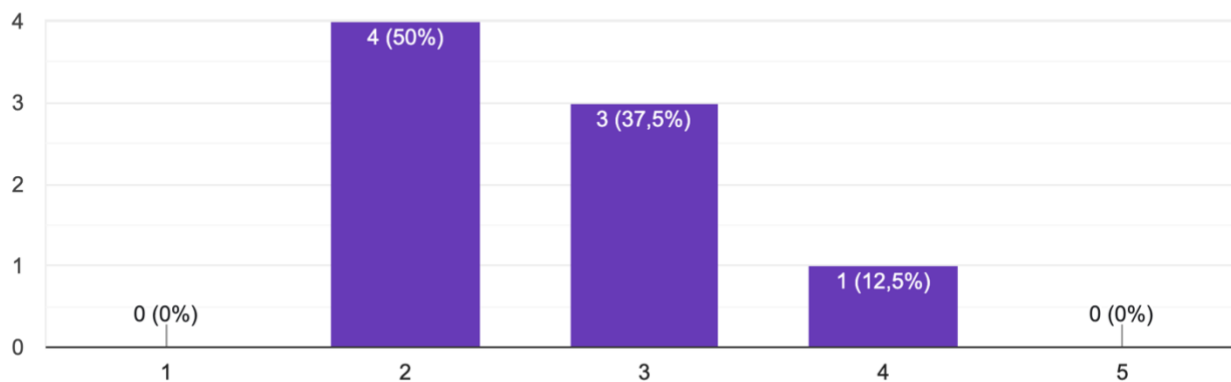


Figura 93. Risposte alla domanda 11 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Come valuti il livello di integrazione tra i diversi software ministeriali utilizzati (SICP, TIAP, GIADA)?

8 risposte

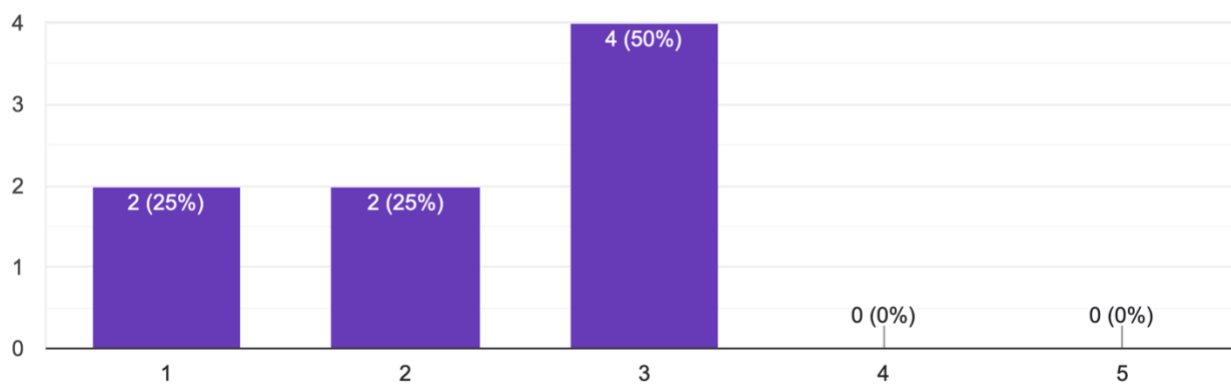


Figura 94. Risposte alla domanda 12 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Quanto valuti intuitivo il design dell'interfaccia utente degli applicativi?

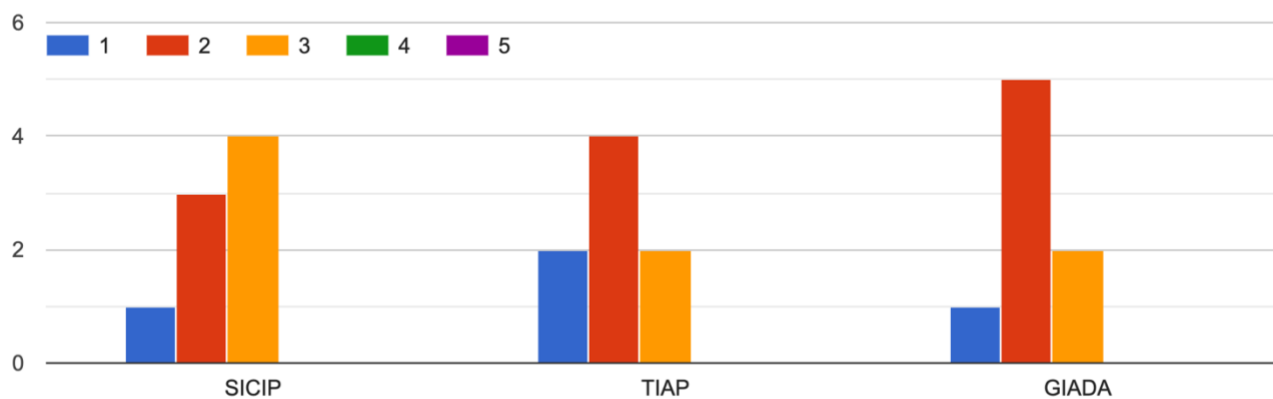


Figura 95. Risposte alla domanda 13 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Complessivamente, quanto sei soddisfatto dai sistemi informatici su cui lavori?

8 risposte

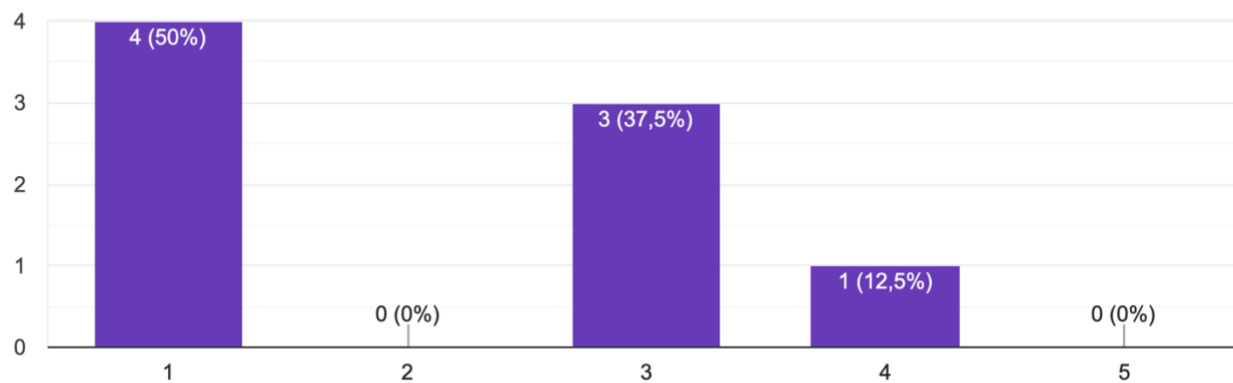


Figura 96. Risposte alla domanda 14 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

Quanto ritieni semplice e veloce accedere alle informazioni di cui hai bisogno tramite i sistemi informatici utilizzati?

8 risposte

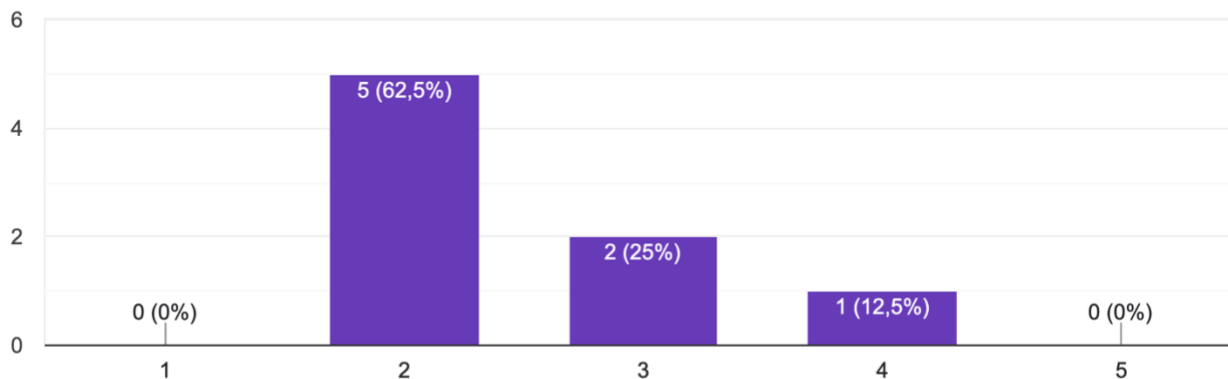


Figura 97. Risposte alla domanda 15 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

In caso di dubbi sull'utilizzo del sistema informatico, quanto ti è semplice trovare informazioni, documentazione, o contattare l'assistenza?

8 risposte

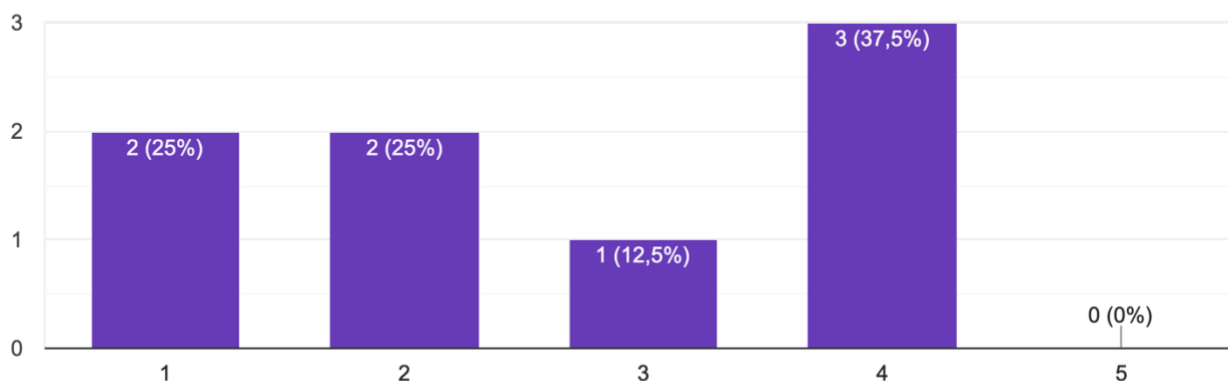


Figura 98. Risposte alla domanda 16 - Sezione penale del Tribunale di Spoleto.

3.3.2.7 Clearance Rate

Il dato complessivo sul Clearance Rate nel periodo considerato risulta negativo. In particolare, vengono registrati valori sottosoglia per i ruoli "Rito collegiale sezione ordinaria" e "Indagini e udienza preliminari".

Ufficio	Ruolo	Iscritti gen - set 2022	Definiti gen - set 2022
Tribunale Ordinario di Spoleto	RITO COLLEGALE SEZIONE ORDINARIA	29	27
	RITO MONOCRATICO PRIMO GRADO	645	677
	RITO MONOCRATICO APPELLO GIUDICE DI PACE	5	6
	INDAGINI E UDIENZA PRELIMINARE (NOTI)	1,908	1,671
	TOTALE AREA PENALE	2,587	2,381
	Clearance rate (definiti / iscritti)	0.92	

Tabella 21. Clearance rate sezione penale Tribunale di Spoleto

3.3.2.8 Digitalizzazione dei fascicoli

Tutti gli intervistati affermano di digitalizzare meno del 50% dei fascicoli gestiti.

Quanti documenti carichi, all'incirca, sul TIAP, rispetto a quelli che gestisci?

8 risposte



Figura 99. Percentuale di digitalizzazione dei fascicoli sezione penale Tribunale di Spoleto

3.3.2.9 Variazione dei pendenti SICP

Il numero di procedimenti pendenti al termine del 2019 è leggermente superiore rispetto a quello registrato a settembre 2022. Quindi, nonostante la differenza poco rilevante, la tendenza di smaltimento dei procedimenti pendenti è positiva.

Ufficio	Macro-materia	Pendenti al 31/12/2019	Pendenti al 30/09/2022	Variazione
Tribunale Ordinario di Spoleto	TOTALE PENALE	6.731	6.577	-2,3%

Tabella 22. Variazione dei pendenti SICP Tribunale di Spoleto

3.3.2.10 Formazione digitale

Per quanto riguarda la formazione, solo un dipendente fra i cinque neoassunti (20%) del tribunale ha ricevuto una formazione sugli applicativi ministeriali.

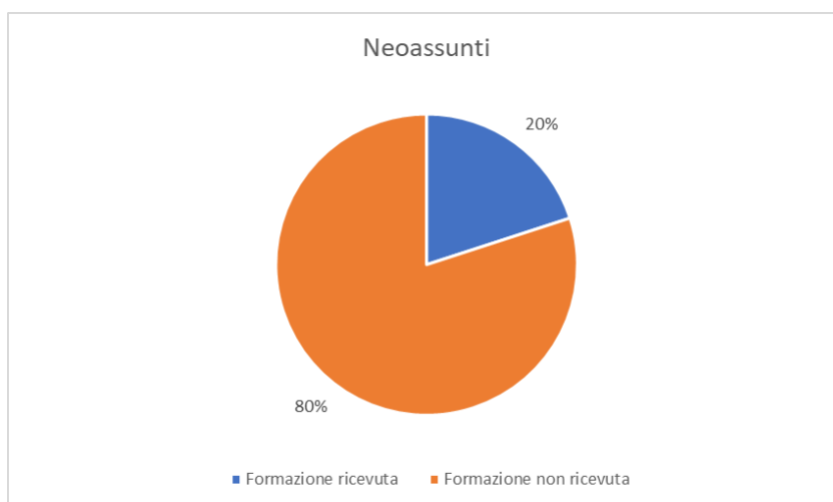


Figura 100. Percentuale di formazione ricevuta dal personale neoassunto sezione penale del Tribunale di Spoleto

Osserviamo invece una tendenza più positiva per quanto riguarda il personale non neoassunto, in cui 2 dipendenti su 3 dichiarano di aver ricevuto una formazione.

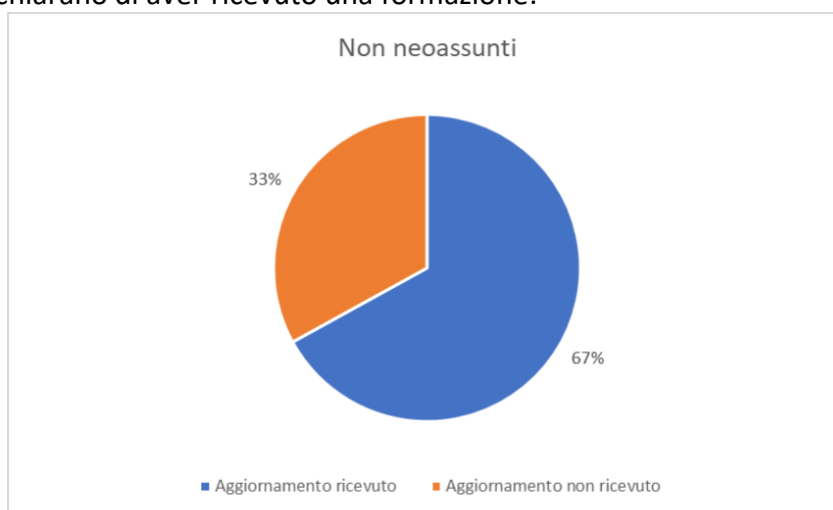


Figura 101. Percentuale di formazione ricevuta dal personale non neoassunto sezione penale del Tribunale di Spoleto

3.3.2.11 Spider web diagram

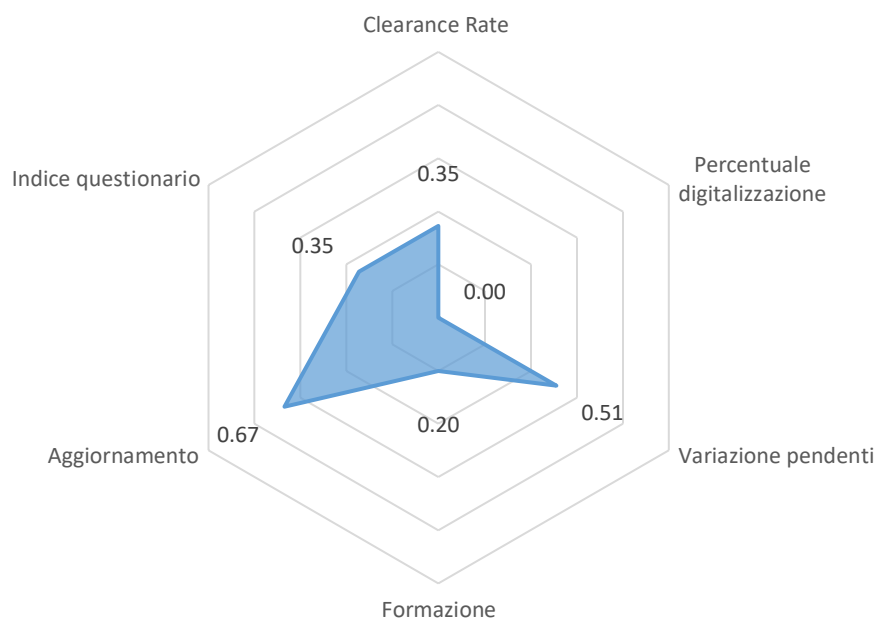


Figura 102. Spider web diagram sezione penale Tribunale di Spoleto

3.3.2.12 Conclusioni

Il tribunale di Spoleto, sezione penale, si occupa principalmente della citazione diretta a giudizio, saltando quindi la fase del GUP.

L'assegnazione del giudice viene effettuata tramite l'applicativo GIADA, mentre i dati del processo vengono inseriti e man mano aggiornati tramite il software SICP. Non viene invece utilizzato l'applicativo TIAP per la digitalizzazione del fascicolo; infatti, in questo software viene inserito solo il primo atto introduttivo della sentenza, poiché non si dispone di personale sufficiente per la scansione di tutti i fascicoli. Tale dato viene confermato dalle risposte dal questionario, in cui tutti gli intervistati affermano di digitalizzare meno del 50% dei fascicoli.

Per quanto riguarda il livello di formazione del personale, il dato estratto dal questionario risulta essere negativo, soprattutto per gli addetti neoassunti fra cui solo uno su cinque dichiara di aver ricevuto corsi di formazione sui sistemi informativi utilizzati.

Risulta leggermente positivo, seppur inferiore rispetto a quello dei corrispettivi tribunali di Perugia e Terni, l'indice di variazione dei pendenti.

Il problema principale rivelato dai dipendenti risulta essere l'inadeguatezza dei software ministeriali utilizzati che, oltre a presentare interfacce desuete, sono soggetti a blocchi mensili, se non settimanali nel caso del SICP.

3.4.1 Tribunale di Terni – Sezione Civile

3.4.1.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro

La cancelleria del tribunale civile di Terni è suddivisa in cinque uffici, in base alle materie di competenza, riportati di seguito:

- *Contenzioso civile;*
- *Lavoro e previdenza;*
- *Volontaria giurisdizione;*
- *Esecuzioni immobiliari e mobiliari;*
- *Fallimentare.*

Le prime tre cancellerie rientrano nell'ambito SICID, mentre le ultime due lavorano con SIECIC. Ogni funzionario si occupa del proprio settore di riferimento.

Nel settore SICID ci sono cinque funzionari strutturati e otto UPP. Questi ultimi svolgono un lavoro per l'80% giurisdizionale e per il 20% di supporto alle cancellerie. Ci sono poi ulteriori operatori di data entry per l'acquisizione degli atti.

Il lavoro del funzionario in ambito SICID, inizia accedendo con le proprie credenziali, e selezionando "*Tribunale di Terni*" oppure "*Tribunale di Terni – ex Tribunale di Orvieto*", dove sono rimaste pendenze quasi esclusivamente per il settore di volontaria giurisdizione. Questa differenza viene alla luce poiché il tribunale di Orvieto, indipendente, è stato soppresso, e viene gestito a Terni tramite un SICID parallelo. Ciò vale anche per la *Consolle del Magistrato*, che non permette il passaggio da un tribunale all'altro se non tramite un riavvio.

Dopo aver scelto il tribunale, il cancelliere seleziona a quale area del SICID accedere, per recuperare ad esempio fascicoli dall'archivio, o per gestire i processi telematici in corso o da inscrivere. L'iscrizione a ruolo è comunque una tra le tante attività della cancelleria.

Il processo principale porta alla scelta della sezione SICID denominata PCT e si prosegue poi in *gestione depositi*. L'inserimento manuale in questa sezione può avvenire solo per la volontaria giurisdizione (perché può pervenire da un cittadino), mentre per il "*contenzioso civile*" e "*lavoro e previdenza*" il fascicolo può nascere solo per via telematica.

In gestione depositi è presente un menù a tendina attraverso il quale è possibile filtrare gli atti pervenuti in base al mittente. Per le nuove iscrizioni è necessario selezionare "*atti di parte*" (ad esempio, invece, gli "*atti del professionista*" sono quelli relativi alle perizie tecniche avvenute durante un processo, gli "*atti del PM*" provengono dal pubblico ministero tramite un collegamento diretto con la *Consolle del PM*, nelle materie in cui quest'ultimo sia interveniente necessario, lo stesso vale per i notai, i giudici, ecc.).

Si possono impostare ulteriori filtri per visualizzare:

- gli atti in ordine cronologico;
- solo quelli in un determinato intervallo temporale;
- solo quelli urgenti;
- solo quelli da lavorare;
- solo quelli relativi ai processi in corso (ad esempio in cui bisogna aggiungere atti pervenuti durante la causa, ecc.).

Nel momento in cui si riceve una nuova iscrizione, se non vengono rilevati errori riconosciuti in automatico (errori risolvibili, come incongruenze anagrafiche, oppure errori fatali, come file caricati in un formato non supportato) il cancelliere provvede a controllare la domanda per verificarne la correttezza ed eventualmente correggerne le imprecisioni manualmente (possono essere infatti presenti anche errori non riconosciuti in automatico, come improprietà nella formulazione dell'oggetto).

Una volta effettuato questo lavoro, si accetta l'iscrizione, ottenendo automaticamente un numero di ruolo. Si ricerca poi nuovamente il fascicolo appena iscritto per assegnarlo ad una sezione (non è detto che la persona che iscrive sia la stessa di quella che assegna). La fase di assegnazione avviene secondo degli schemi cartacei precisi approvati dal Tribunale, e dipende non dalle ultime cifre del numero di ruolo, ma da numerosi parametri, tra cui valore, materia ed eventuali incompatibilità. Durante la fase di accettazione del deposito il cancelliere segna degli appunti con tutte le informazioni che occorreranno (a lui o a un collega) per la successiva assegnazione. Si procede dunque ad assegnare la sezione e il giudice utilizzando delle tabelle cartacee (che risultano notevolmente complesse), e consultando gli appunti presi in precedenza. Anche la scelta tra giudice togato e onorario viene effettuata tramite tabelle complesse, con diversi parametri, anch'essi prestabiliti.

Una volta identificato il giudice, si chiede l'approvazione al *Presidente del Tribunale*. Una volta ottenuta tale approvazione, si procede a riportare l'assegnazione anche su SICID, ponendo il fascicolo in visione al giudice, che ne fisserà la prima udienza.

L'assegnazione del giudice viene formalizzata sulla *copertina* del fascicolo, un documento prodotto automaticamente da SICID e firmato dal presidente del tribunale, contenente i dati del procedimento e il nome del giudice a cui viene assegnato. Tutti i giudici pretendono la *copertina* in formato cartaceo, ma qualora qualcuno di loro preferisse disporre dell'intero fascicolo su carta, provvederebbe autonomamente a stamparlo (la cancelleria civile del tribunale di Terni non stampa mai i fascicoli).

Il cancelliere troverà successivamente su SICID tutti gli atti del magistrato (che i cancellieri avranno, tra l'altro, contribuito a preparare) e quelli di parte, da inserire nel fascicolo. La cancelleria, tramite un sottosettore trasversale chiamato "Ufficio degli Affari Amministrativi", può anche introdurre nuovi eventi, producendo nuovi atti, qualora ci siano - ad esempio - inadempienze fiscali.

I dati dei fascicoli possono essere modificati direttamente anche dopo l'iscrizione (ad esempio, in seguito ad un errore da parte del cancelliere in fase di accettazione), se l'utente ha sufficienti privilegi. Alcuni tipi di modifiche successive sono però appannaggio dell'assistenza informatica: in tal caso il

cancelliere può semplicemente compilare un'annotazione e aspettare che la modifica venga apportata dall'assistenza. I tempi medi di attesa sono di qualche settimana.

L'atto introduttivo mandato dall'avvocato può essere di due tipi (stabiliti dal Codice), in base ai quali il giudice deve determinare oppure confermare/modificare la data della prima udienza.

- *Atto di citazione*: l'avvocato cita la controparte a comparire in tribunale in una certa data;
- *Ricorso*: la parte chiede al giudice di fissare una data.

Nel primo caso il giudice può confermare la data proposta, o emettere un provvedimento di spostamento di data dell'udienza.

Nel secondo caso il giudice deve emettere un decreto di fissazione udienza, onerando solitamente la parte a comunicarlo alla controparte.

Tali provvedimenti verranno poi trovati dai cancellieri su SICID (come atti del magistrato), scaricati ed inseriti come eventi all'interno del fascicolo telematico, scegliendone il tipo adatto in un apposito menu (le cui opzioni variano in base allo stato e alla ritualità³ del fascicolo).

Durante questa fase è anche necessario spuntare una casella che consente a SICID di trasmettere automaticamente una comunicazione alla parte, per notificarle la data di udienza.

3.4.1.2 Glossario dei termini

TERMINE	DESCRIZIONE	SINONIMI	COLLEGAMENTI
Accesso Giustizia	Piattaforma che consente agli avvocati la consultazione dei fascicoli telematici relativi ad una causa	Archivio digitale	Fascicolo telematico, Avvocato, Magistrato, Provvedimento, Atti Accessori, Resoconto
Archivio	Struttura, digitale o fisica, in cui vengono conservati i fascicoli inerenti ai provvedimenti, per permetterne la consultazione	Raccolta	Fascicolo cartaceo, Fascicolo telematico, Magistrato, Provvedimento, Atti accessori, Resoconto, Processo telematico
Atti Accessori	Documenti complementari al resoconto, presentati prima contestualmente all'iscrizione a ruolo, o che vengono prodotti durante il processo e inseriti nel fascicolo		Fascicolo cartaceo, Fascicolo digitale, Iscrizione a ruolo, Avvocato, CTU, Magistrato
Avvocato	Giurista professionista che difende la parte lesa in un processo. Può depositare sul portale SICID tutti gli atti	Difensore	SICID, Iscrizione a ruolo, Magistrato, Atti accessori, Resoconto, Fascicolo, Cancelliere,

	necessari all'iscrizione a ruolo di un provvedimento.		Contenzioso civile, Diritto del lavoro
Cancelliere	Funzionario del tribunale, che si occupa in particolare dell'immissione a ruolo di un provvedimento, sulla base dei documenti caricati all'interno del portale SICID, assegnando il processo ad un giudice ed approvando gli atti forniti	Assistente giudiziario	SICID, Magistrato, Avvocato, CTU, Contenzioso civile, Diritto del lavoro, Volontaria giurisdizione
Consiglio giudiziario	Organo collegiale che svolge un'attività consultiva nei confronti del Consiglio Superiore della Magistratura, redigendo pareri relativi alla progressione di carriera, al cambio di funzioni e ad altre evenienze della vita professionale dei magistrati.		Magistrato, Giudice togato, Giudice onorario, Sezione
Consolle del Magistrato	L'unico software che consente ai giudici di gestire il Processo Civile Telematico. Permette ai giudici di consultare i fascicoli estratti automaticamente dai sistemi SICID e simili, nonché le informazioni sul suo ruolo e sulle procedure che lo interessano.		Magistrato, Processo telematico, fascicolo telematico, SICID
Contenzioso Civile	Attività giurisdizionale volta alla risoluzione di una questione di carattere giuridico dalla quale dipende la definizione di una controversia tra due o più soggetti		
CTU	Il consulente tecnico d'ufficio (C.T.U) è la figura professionale, prevista dall'ordinamento, dal quale il giudice o la parte può farsi assistere per il compimento di singoli atti o per tutto il processo.	Perito tecnico	Provvedimento, SICID
Diritto del Lavoro	Ramo del diritto privato che studia la disciplina degli aspetti e i problemi attinenti alla disciplina del lavoro, del rapporto di lavoro,		Provvedimento, SICID, Cancelliere

	e tutte le tematiche ad esso collegate		
Eventi	Elementi che permettono di aggiungere informazioni al procedimento archiviato o da archiviare		Provvedimento, SICID, Cancelliere, Fascicolo telematico
Fascicolo cartaceo	Documento su cui si appone l'id busta, che contiene le stampe del provvedimento e del resoconto		Cancelliere, Giudice, Archivio, provvedimento, resoconto, id busta
Copertina fascicolo	Stampa della prima pagina di un fascicolo digitale, consegnata al giudice		Procedimento, Giudice
Fascicolo telematico	Documento telematico, caricato sul SICID da avvocati, giudici e CTU, che contiene il provvedimento e gli atti accessori. Viene inviato telematicamente ai giudici tramite Consolle del Magistrato ed è visibile anche su Accesso Giustizia dagli esterni al tribunale	File	Avvocato, CTU, Giudice, Provvedimento, Atti accessori, Resoconto, ID busta, SICID, Consolle del Magistrato, Accesso Giustizia
Giudice onorario	Il magistrato onorario è un membro dell'ordine giudiziario che svolge le funzioni tipiche del giudice o del pubblico ministero; l'aggettivo "onorario" sta ad indicare che svolge le proprie funzioni in maniera non professionale, poiché di regola esercita la giurisdizione per un lasso di tempo determinato senza ricevere una retribuzione, ma solo un'indennità per l'attività svolta.	Magistrato	Cancelliere, provvedimento, processo telematico, consolle del magistrato
Giudice togato	Magistrato di carriera che esercita la funzione giurisdizionale (di giudice o di pubblico ministero) a tempo indeterminato, nominato mediante pubblico concorso e regolato dalle norme sull'ordinamento giudiziario, con remunerazione continuata	Magistrato	Cancelliere, provvedimento, processo telematico, consolle del magistrato

Id busta	Numero di riferimento del provvedimento		Provvedimento, resoconto, cancelliere
Iscrizione a ruolo	Atto con cui il cancelliere provvede ad iscrivere la causa sul ruolo generale degli affari contenziosi civili, che è un registro della cancelleria su cui vengono elencati i processi pendenti innanzi all'ufficio giudiziario		Provvedimento, id busta, cancelliere, processo telematico, mittente, resoconto, fascicolo telematico
Mittente	Soggetto che deposita il provvedimento	Attore	Avvocato, Giudice, CTU, Provvedimento
Processo telematico	Il Processo civile telematico è una serie di attività tipicamente processuali che richiedono il possesso di alcuni strumenti informatici		Cancelliere, Magistrato, Provvedimento, SICID
Provvedimento	Insieme delle procedure o degli atti compiuti davanti a un'autorità giudiziaria per risolvere un conflitto tra più soggetti applicando la normativa vigente		Resoconto, ID busta, mittente, cancelliere, magistrato, CTU, giudice, iscrizione a ruolo
Resoconto	Documento che contiene sintesi delle parti in causa ed altre anagrafiche	Documento	Id busta, mittente
Sezione	Si tratta di comparti inclusi nell'ambito dei Tribunali ordinari e preposti alla regolamentazione di casi in specifiche materie		Consiglio giudiziario, cancelliere, SICID, magistrato
SICID	Sistema Informatico Contenzioso Civile Distrettuale, per gestire i registri del contenzioso civile, della volontaria giurisdizione e del contenzioso del lavoro; utilizzato nei tribunali e nelle corti di appello	Piattaforma	Cancelliere, Provvedimento, Giudice, CTU, Processo Telematico
Stato della causa	Evidenzia lo stato del procedimento, in modo da specificare al cancelliere se deve intervenire o meno nella sua		Cancelliere, SICID, Provvedimento

	modifica, accettazione o respingimento		
Volontaria Giurisdizione	Procedimenti nei quali, pur nel coinvolgimento di diritti soggettivi fondamentali, di rilievo costituzionale, questi non risultino lesi: perciò i provvedimenti finali non risolvono conflitti fra contrapposti diritti		SICID

Tabella 23. Glossario dei termini sezione civile Tribunale di Terni

3.4.1.3 Raggruppamento dei requisiti in sistemi omogenei

ENTITÀ	ATTRIBUTI	RELAZIONE
Procedimento	ID Stato Mittente Attestazione Urgenza	Immissione (Attore), Assegnazione (Giudice, Copertina Fascicolo), Competenza (Sezione), Approvazione (Accesso Giustizia - Consolle del Magistrato), Inserimento (Evento)
Attore		Immissione (Procedimento)
Giudice	Carico di lavoro	Assegnazione (Procedimento, Copertina Fascicolo), Utilizzo (Consolle del Magistrato)
Sezione	Numero	Competenza (Procedimento), Afferenza (Giudice Togato), Inserimento (Procedimento)
Evento		Inserimento (Procedimento)
Accesso Giustizia		Approvazione (Procedimento – Archivio cartaceo – Consolle del Magistrato)
Copertina Fascicolo		Assegnazione (Procedimento, Giudice)
Consolle del Magistrato		Approvazione (Procedimento – Accesso Giustizia), Utilizzo (Giudice)
Avvocato		Immissione (Procedimento)
CTU		Immissione (Procedimento)
Magistrato		Immissione (Procedimento)
Cancelliere		Immissione (Procedimento), Consegna cartacea (Privato cittadino), Relazione (Ufficio)

Privato cittadino		Consegna cartacea (Cancelliere)
Giudice Togato	Carico di lavoro	Assegnazione (Procedimento), Afferenza (Sezione)
Giudice Onorario	Carico di lavoro	Assegnazione (Procedimento)
Ufficio		Relazione (Cancelliere)
Contenzioso Civile		Relazione (Cancelliere)
Lavoro e Previdenza		Relazione (Cancelliere)
Volontaria Giurisdizione		Relazione (Cancelliere)

Tabella 24. Requisiti Entità-Relazione sezione Civile Tribunale di Terni

3.4.1.4 Schema E/R

Raggruppati i requisiti nella tabella precedente, è possibile ottenere uno schema E/R che tiene conto delle entità presenti in questo flusso di lavoro e delle relazioni che intercorrono tra di esse.

L'entità *Attore*, generalizza le entità *Avvocato*, *CTU*, *Magistrato* e *Cancelliere*. Un *Attore* è collegato ad un *Procedimento* tramite la relazione *Immissione*.

L'entità *Procedimento* ha come identificatore primario un "id", ed ha come attributi "stato", "urgenza", "mittente" e "attestazione". Ad un procedimento possono essere opzionalmente correlati degli eventi distinti (entità *Evento*) tramite la relazione *Inserimento*.

Un singolo procedimento è collegato ad una *Sezione* (entità identificata dall'attributo "numero") tramite la relazione *Competenza*.

Un procedimento viene collegato all'entità *Giudice* e all'entità *Copertina Fascicolo* tramite la relazione *Assegnazione*.

Sull'entità *Giudice* è presente una generalizzazione al fine di distinguere i *Giudici Onorari* dai *Giudici Togati*: questi ultimi sono collegati alla propria *Sezione* di riferimento tramite la relazione *Afferenza*.

Il *Giudice* è collegato alla *Consolle del Magistrato* tramite la relazione *Utilizzo*.

Consolle del Magistrato e l'entità *Accesso Giustizia* sono correlati a *Procedimento* secondo la relazione a tre vie *Approvazione*.

Il *Cancelliere* è collegato, con la relazione *Consegna Cartacea*, all'entità *Privato Cittadino*. Ciascun *Cancelliere* è inoltre univocamente collegato al proprio *Ufficio* di appartenenza mediante la relazione *Relazione*.

Sull'entità *Ufficio* è presente una generalizzazione per distinguere i tre tipi di uffici: *Contenzioso civile*, *Lavoro e Previdenza*, e *Volontaria giurisdizione*.

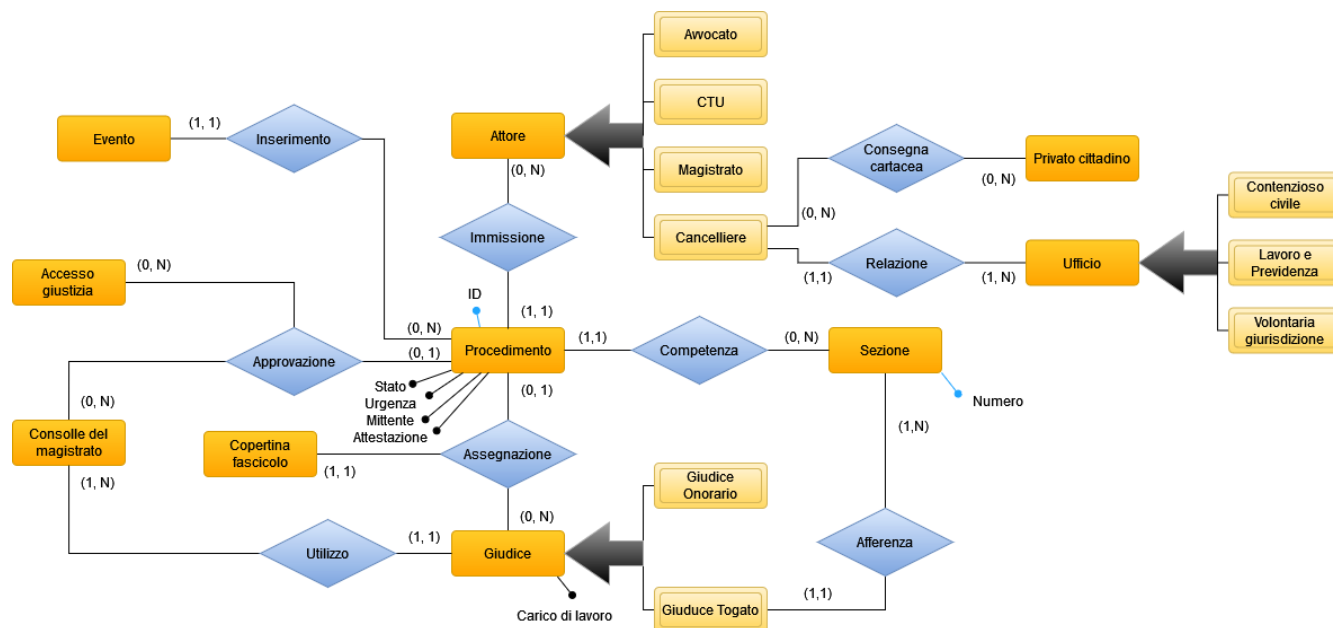




Figura 103. Grafico entità/relazione sezione civile del Tribunale di Terni



3.4.1.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN

Il flusso di lavoro può essere rappresentato in un unico *Pool*  che rappresenta il lavoro della cancelleria.

Lo *Start*  avviene quando il cancelliere accede alla piattaforma SICID, il cancelliere dovrà ora


scegliere, tramite un *Gateway Esclusivo* , il Tribunale di Terni oppure l'ex Tribunale di Orvieto (ora dismesso).

Il prossimo passo è quello di selezionare l'area di interesse. Avendo tre possibilità, si utilizza un *Gateway*

Esclusivo , che porta alla scelta di una delle seguenti attività  di accesso:

- Accesso al Contenzioso civile;
- Accesso a Diritto del Lavoro;
- Accesso a Volontaria giurisdizione.

Dopo aver acceduto all'area di interesse, il cancelliere dovrà scegliere tra due operazioni, tramite un

Gateway Esclusivo  : gestire degli atti proveniente dall'esterno della cancelleria, o lavorare su fascicoli già esistenti.

1. Nel primo caso si dovrà selezionare la sezione SICID denominata "PCT", si prosegue poi in "Gestione Depositi". In gestione depositi è possibile visualizzare gli atti per range temporale, o utilizzando ulteriori filtri avanzati.



A questo punto si apre un *sottoprocesso* “Visualizza Priorità”: il cancelliere ordina cronologicamente gli atti e ricerca delle priorità; anche in questo caso viene aperto un *Gateway*

Esclusivo poiché se vengono trovate delle priorità queste vengono lavorate con precedenza. Qualora non vi siano priorità, si procede a lavorare le cause pendenti in ordine cronologico.

Chiuso questo processo, il flusso di lavoro viene reindirizzato al *Gateway Esclusivo* relativa alla “Scelta del tipo di atto”.

- Se si riceve una nuova iscrizione si controlla innanzitutto, attraverso un *Gateway Esclusivo*

, lo stato dell’iscrizione. Se viene rilevato un errore si visualizza lo stato, incontrando un

Gateway Esclusivo. Se l’errore è di tipo *fatale* si rifiuta il deposito e si chiude il processo

con un *End con messaggio* che notifica le parti in causa. Se, invece, l’errore è di tipo bloccante lo si esamina e si prova a risolverlo. A seconda che l’errore sia stato risolto o meno si

aprono due scenari, rappresentati da un *Gateway Esclusivo*: se non è stato risolto, anche in questo caso si rifiuta il deposito e si notificano le parti in causa. Se l’errore è stato risolto lo stato dell’iscrizione passa da “Errore” a “Da Lavorare”. Se lo stato dell’iscrizione è di tipo “Da Lavorare” il cancelliere provvede a controllare i dati dell’iscrizione, a prendere appunti,





che saranno usati in fase di assegnazione, e ad accettare il deposito; in questa fase il procedimento viene iscritto e gli viene assegnato un numero di ruolo tramite SICID. Stampando la copertina, il fascicolo viene aperto e il processo chiuso.

- Se invece l’atto non è una nuova iscrizione, si procede col visualizzarlo e lavorarlo manualmente, selezionando il tipo di evento rappresentato. Successivamente si inserisce manualmente l’atto nel fascicolo associato in base al tipo di evento selezionato. A questo punto il processo si chiude notificando le parti in causa.

2. Se si sceglie di lavorare fascicoli già esistenti, come prima cosa andrà selezionata la sezione SICID

“Fascicoli”. Andrà ora scelto, tramite un *Gateway Esclusivo*, il tipo di lavoro da effettuare tra due possibili scelte: “Assegnazione giudice” e “Aggiunta di eventi”.

- Se si intende assegnare una causa a un giudice, la prima attività da svolgere consiste nell'aprire il fascicolo relativo, dopodiché si procede col leggere gli appunti scritti in fase di iscrizione ed assegnare la sezione e il giudice utilizzando le tabelle cartacee. Una volta identificato il giudice, si chiede l'approvazione al Presidente, che si occuperà di firmare la copertina con il nome del giudice. L'assegnazione del giudice viene compilata anche su SICID. In questo caso il processo termina con la consegna della copertina cartacea al giudice .
- Se invece si devono aggiungere degli eventi al fascicolo, occorre aprirlo e selezionare la voce "Aggiorna". Si dovrà ora scegliere l'evento adatto tra quelli disponibili, scelto in base allo stato del fascicolo, e compilare il menù associato al tipo di evento scelto, inserendo anche eventuali documenti prodotti sul PC personale (come, ad esempio, il Foglio Notizie). Il processo termina con l'invio di una comunicazione alle parti in causa .

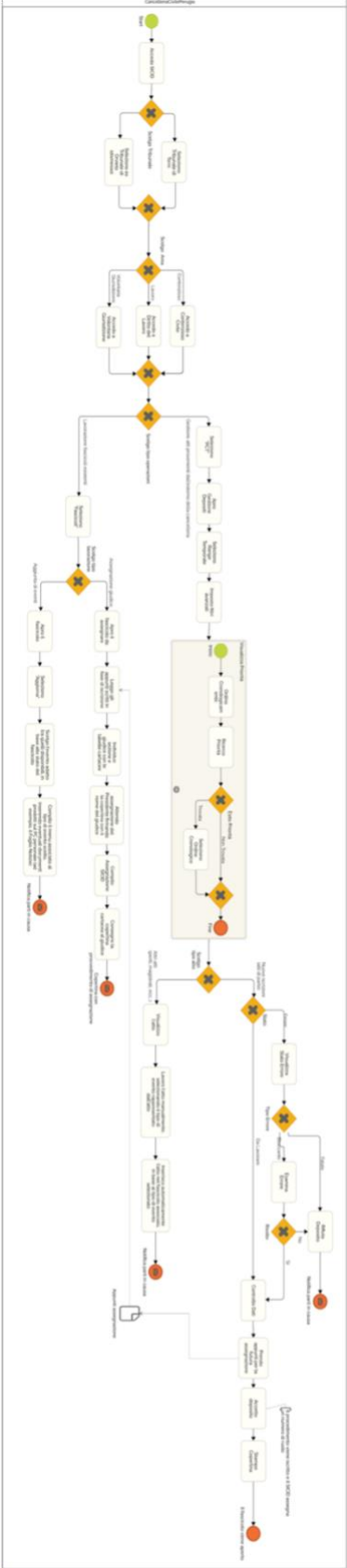


Figura 104. Flusso delle operazioni in BPMN della sezione civile del Tribunale di Terni

3.4.1.6 Discussione questionario

Dalla sezione civile del Tribunale di Terni abbiamo raccolto un totale di 12 risposte al questionario sull'utilizzo dei sistemi informatici in dotazione. Commentiamo di seguito le informazioni ottenute. Gli intervistati hanno tutti età compresa nella fascia tra i 30 e i 69 anni. Più del 40% è neoassunto e quasi il 60% ha ricevuto formazione relativamente all'utilizzo della piattaforma SICID o ha seguito corsi di aggiornamento organizzati dal tribunale. La formazione viene complessivamente valutata in maniera positiva. Tutti gli intervistati affermano di avere una buona conoscenza del sistema SICID e 7 su 12 si dichiarano molto confidenti a riguardo. Il giudizio sull'interfaccia prende tutti i valori della scala proposta, non facendo emergere nessuna posizione generalmente condivisa. Viene anche riportato che i disservizi sono frequenti: il 50% delle risposte segnalano malfunzionamenti con cadenza mensile. Anche il livello di integrazione con altri software ministeriali è scarso. Complessivamente, gli utenti si dichiarano abbastanza soddisfatti per quanto riguarda i sistemi informatici in uso. Segnaliamo comunque che il 33% degli utenti ritiene inefficiente accedere alle informazioni ricercate tramite i software in dotazione. Quattro intervistati si dichiarano insoddisfatti rispetto alla documentazione fornita e all'assistenza ricevuta per i sistemi adottati. Un commento in testo libero suggerisce, a tal proposito, di migliorare l'assistenza sia in loco che esternamente al tribunale.

Gli sforzi verso l'innovazione, l'efficientamento e la modernizzazione degli uffici giudiziari sono percepiti in maniera non omogenea dai vari intervistati: circa il 40% esprime un parere positivo, il 25% rimane neutrale e i restanti assegnano un punteggio negativo. Anche per il sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento non c'è un giudizio unanime, con una valutazione complessiva comunque tendente a valori positivi.

Come emerso anche per altri uffici, i computer in dotazione risultano adeguati alle funzioni preposte, mentre scanner e stampanti a disposizione ricevono valutazioni negative.

Anche in questo tribunale ricorrono alcuni problemi già noti: scarsa integrazione tra i software, con anche blocchi frequenti, e inadeguatezza delle periferiche informatiche. Come negli altri casi, la soluzione più efficiente sembra essere un unico software che comprenda tutte le funzionalità necessarie agli addetti e un sostanziale aggiornamento delle periferiche.

Qual è la tua fascia di età?

12 risposte

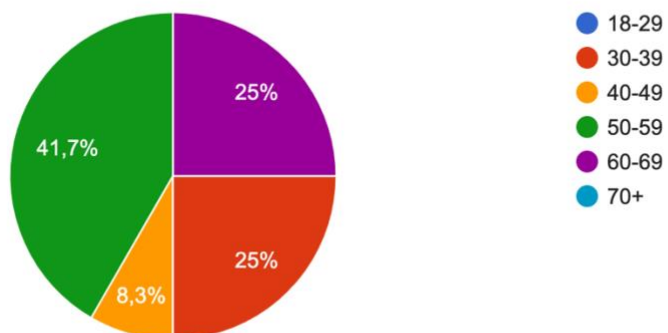


Figura 105. Risposte alla domanda 1 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Sei neoassunto? (Assunto dal 01/01/2022 ad oggi)

12 risposte

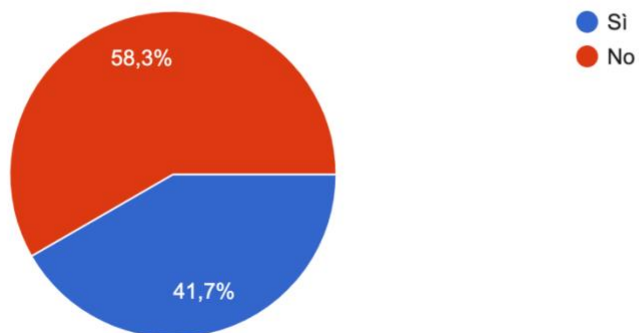


Figura 106. Risposte alla domanda 2 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Hai partecipato a corsi di formazione e/o aggiornamento organizzati dal tribunale, relativamente all'utilizzo del SICID?

12 risposte

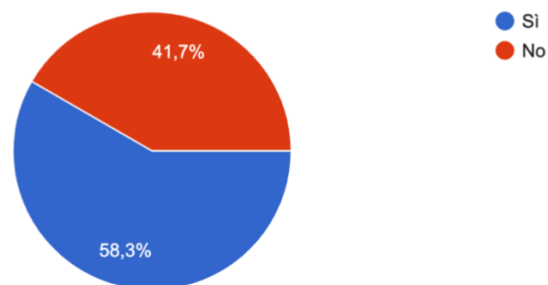


Figura 107. Risposte alla domanda 3 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Come valuti la qualità della formazione ricevuta?

7 risposte

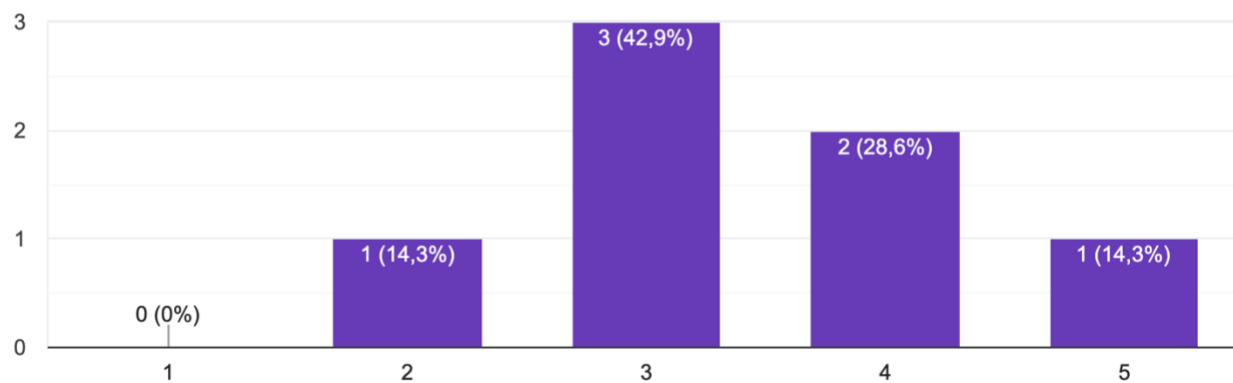


Figura 108. Risposte alla domanda 4 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Quanto ritieni adeguati i computer a disposizione?

12 risposte

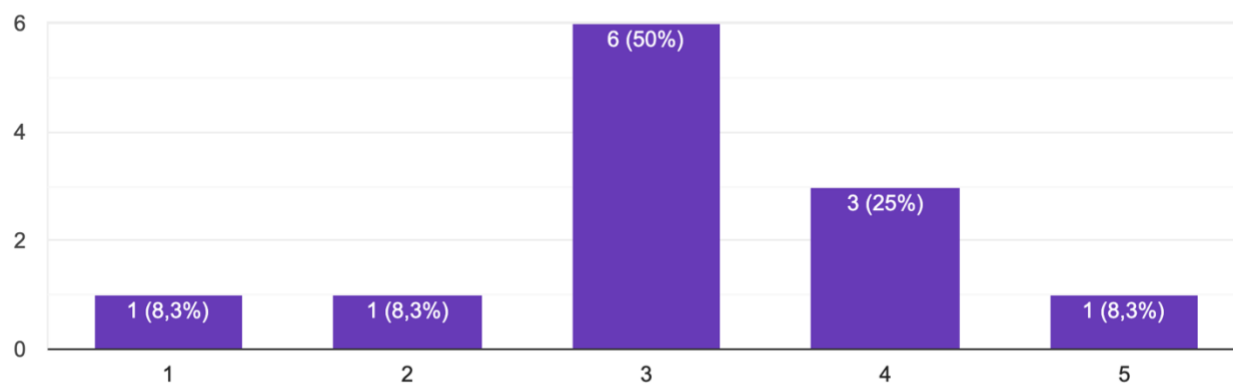


Figura 109. Risposte alla domanda 5 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Quanto ritieni adeguate le periferiche tecnologiche a disposizione?

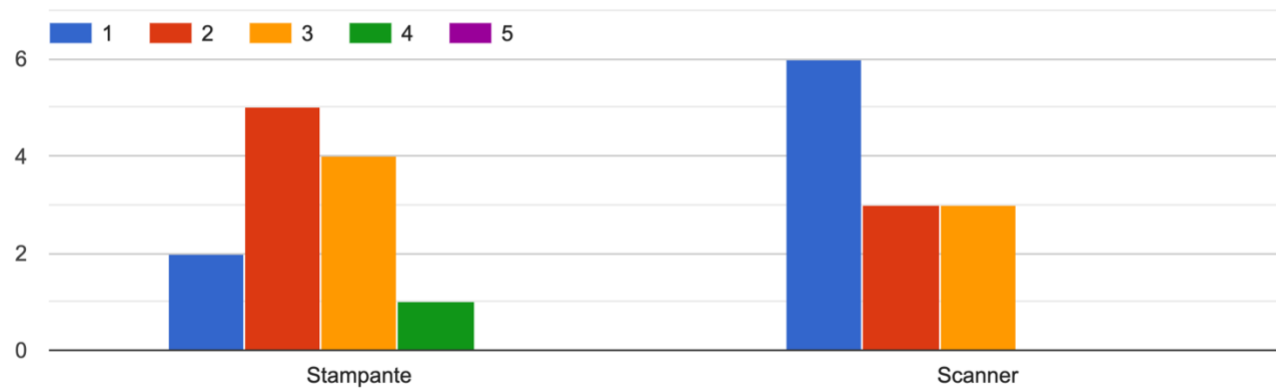


Figura 110. Risposte alla domanda 6 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Con quale frequenza il sistema informatico si blocca o ha dei guasti?

12 risposte

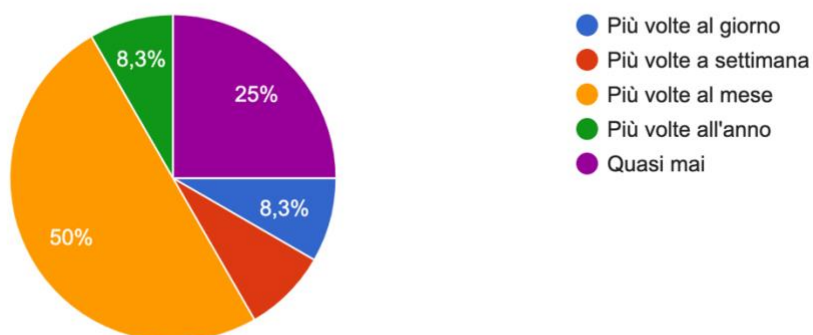


Figura 111. Risposte alla domanda 7 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Che grado di conoscenza ritieni di avere riguardo il funzionamento del SICID?

12 risposte

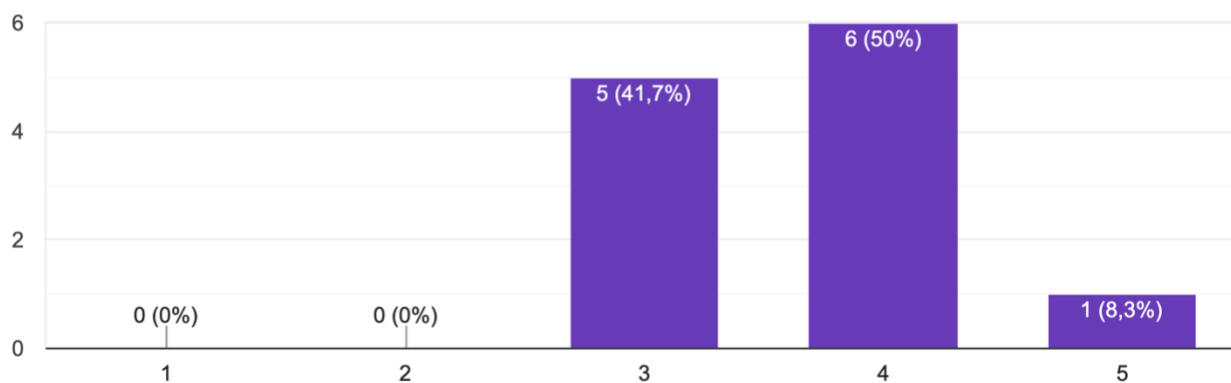
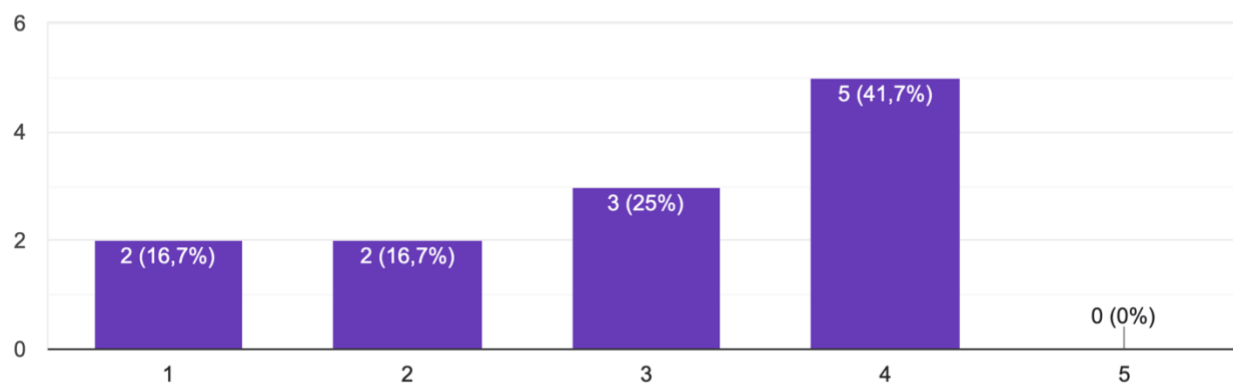


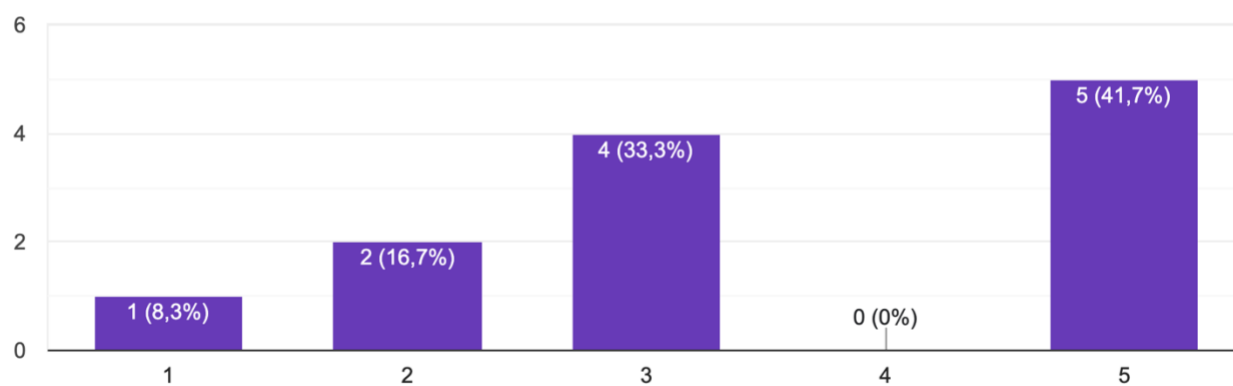
Figura 112. Risposte alla domanda 8 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Come valuti innovazione, efficientamento e modernizzazione degli uffici giudiziari?

12 risposte

*Figura 113. Risposte alla domanda 9 - Sezione civile del Tribunale di Terni.***Quanto valuti efficiente il sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento?**

12 risposte

*Figura 114. Risposte alla domanda 10 - Sezione civile del Tribunale di Terni.*

Come valuti il livello di integrazione tra i diversi software ministeriali utilizzati?

12 risposte

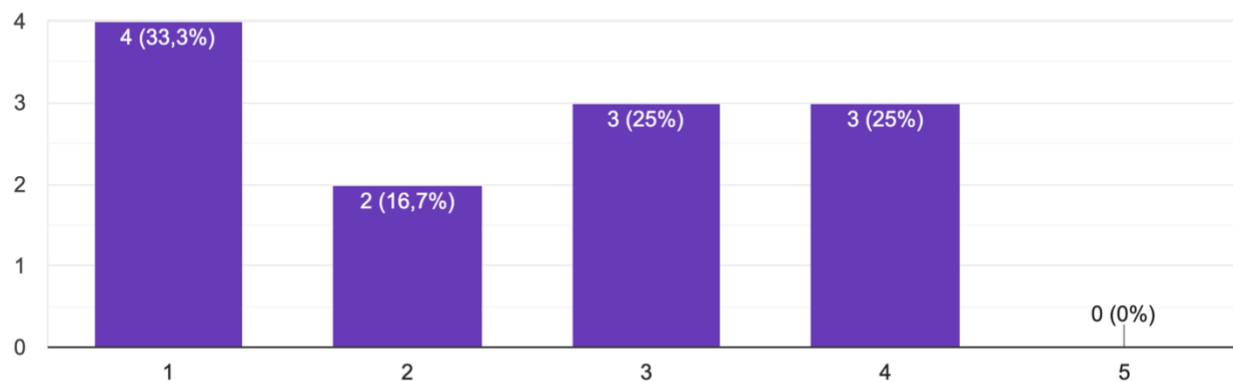


Figura 115. Risposte alla domanda 11 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Quanto valuti intuitivo il design dell'interfaccia utente del software (SICID)?

12 risposte

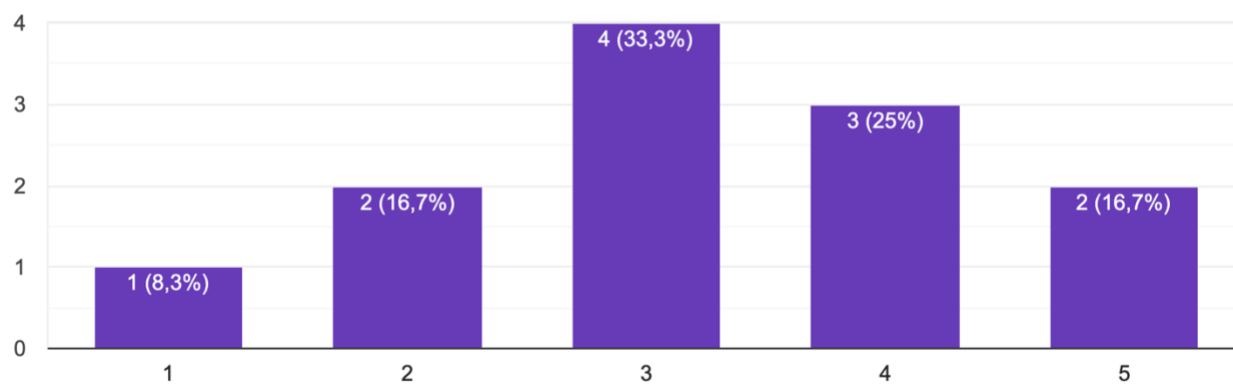


Figura 116. Risposte alla domanda 12 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Complessivamente, quanto sei soddisfatto dai sistemi informatici su cui lavori?

12 risposte

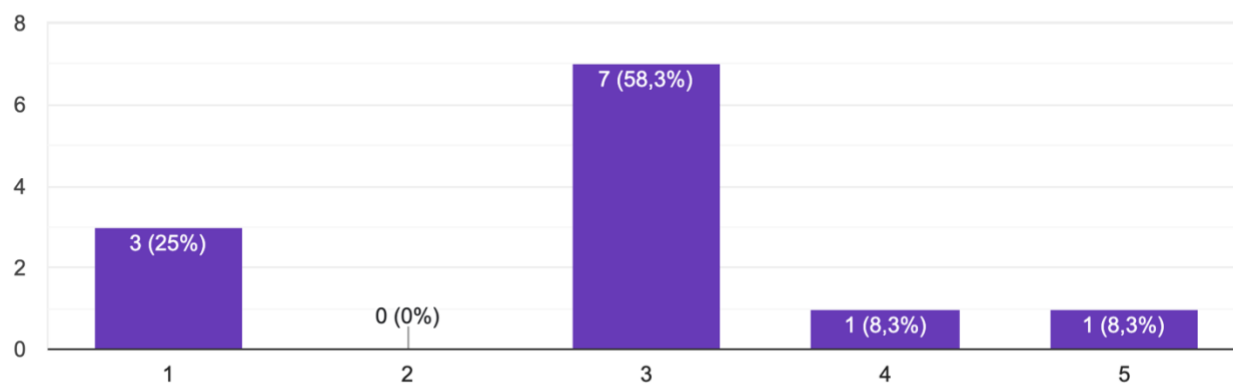


Figura 117. Risposte alla domanda 13 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

Quanto ritieni semplice e veloce accedere alle informazioni di cui hai bisogno tramite i sistemi informatici utilizzati?

12 risposte

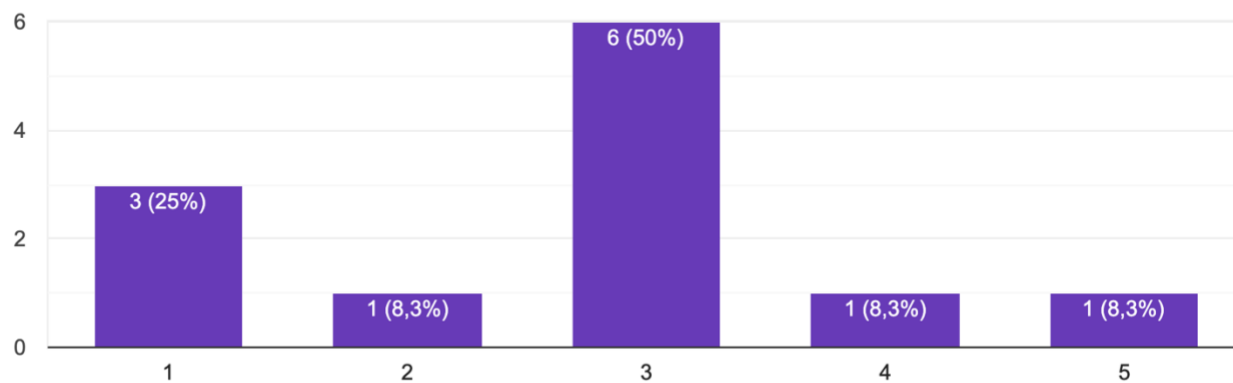


Figura 118. Risposte alla domanda 14 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

In caso di dubbi sull'utilizzo del sistema informatico, quanto ti è semplice trovare informazioni, documentazione, o contattare l'assistenza?

12 risposte

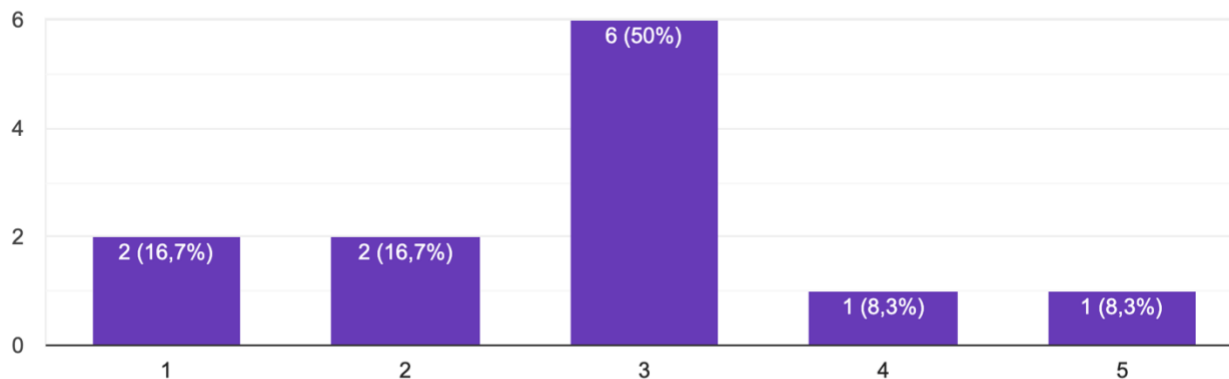


Figura 119. Risposte alla domanda 15 - Sezione civile del Tribunale di Terni.

3.4.1.7 Clearance Rate

Come si evince dalla tabella sottostante, l'indice complessivo misurato nel periodo gennaio-settembre 2022 risulta positivo, poiché superiore ad 1. Nonostante ciò, c'è una certa disomogeneità nei valori per i diversi ruoli; in particolare, si registrano valori sotto l'unità per i ruoli "affari di volontaria giurisdizione" e "procedimenti speciali sommari", per i quali il numero di procedimenti iscritti nel periodo valutato risulta inferiore rispetto al numero di procedimenti definiti.

Ufficio	Ruolo	Iscritti gen - set 2022	Definiti gen - set 2022
Tribunale Ordinario di Terni	AFFARI CONTENZIOSI	1.021	1.207
	LAVORO	318	349
	PREVIDENZA E ASSISTENZA	240	243
	AFFARI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE	886	857
	PROCEDIMENTI SPECIALI SOMMARI	1.132	1.077
	TOTALE AREA SICID	3.597	3.733
Clearance rate (definiti / iscritti)		1.04	

Tabella 25. Clearance rate sezione civile Tribunale di Terni

3.4.1.8 Percentuale utilizzo dei fascicoli digitali

L'indicatore misura il rapporto tra i magistrati che utilizzano i fascicoli digitali e quelli che preferiscono lavorare anche con l'ausilio dei fascicoli cartacei.

Per il tribunale di Terni sezione Civile tutti i giudici lavorano con il fascicolo digitale, e richiedono la stampa della sola copertina del fascicolo.

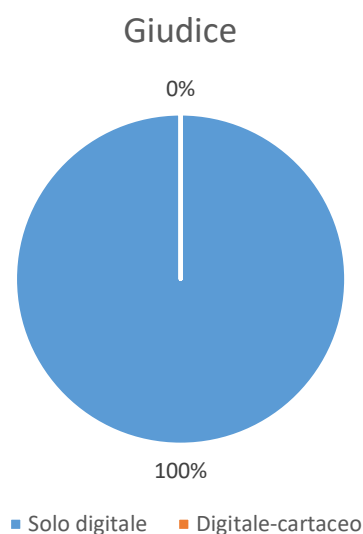


Figura 120. Percentuale di digitalizzazione sezione civile Tribunale di Terni

3.4.1.9 Variazione dei pendenti SICID

Analizzando i dati emergenti, sembra evidente che il tribunale stia procedendo nella giusta direzione. Infatti, al termine del 2019 i procedimenti pendenti erano circa 4.600, ma al momento della redazione di questo documento sono circa 3.600, ottenendo così una variazione positiva del 22,4%.

Ufficio	Ruolo	Pendenti al 31/12/2019	Pendenti al 30/09/2022	Variazione
Tribunale Ordinario di Terni	TOTALE AREA SICID	4.681	3.634	-22,4%

Tabella 26. Variazione dei pendenti SICID Tribunale di Terni

3.4.1.10 Stratigrafia Pendenti SICID

L'analisi della stratigrafia evidenzia che a dicembre 2021 vi erano circa 2.000 procedimenti pendenti nell'area SICID. Successivamente, si sono aggiunti circa 1.500 nuovi procedimenti pendenti, che non sono stati risolti entro i termini di legge. I nuovi casi rappresentano il 43% del totale dei procedimenti

pendenti. Questa situazione sottolinea l'importanza di affrontare tali questioni tempestivamente per evitare un ulteriore aumento degli arretrati.

Ufficio	Ruolo	Iscritti fino al 2021	Iscritti fino al 30/09/2022	TOTALE
Tribunale Ordinario di Terni	AFFARI CONTENZIOSI	1597	795	2.392
	LAVORO	191	156	347
	PREVIDENZA E ASSISTENZA	133	206	339
	AFFARI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE	145	157	302
	PROCEDIMENTI SPECIALI SOMMARI	5	249	254
	TOTALE PENDENTI AREA SICID		2.071	1.563
	Incidenza percentuali delle classi	57%	43,0%	100,0%

Tabella 27. Stratigrafia pendenti SICID Tribunale di Terni

3.4.1.11 Formazione digitale

I dati emersi dall'analisi della formazione digitale impartita al personale neoassunto, nonostante non siano in linea con quanto richiesto dal "*Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024*", si distaccano notevolmente da quanto osservato nei restanti tribunali civili; infatti pur non raggiungendo il 100% come richiesto dagli standard governativi, la percentuale si attesta all'80%, di molto superiore rispetto al 33% ottenuto nei tribunali civili di Perugia e Spoleto.

Neoassunti

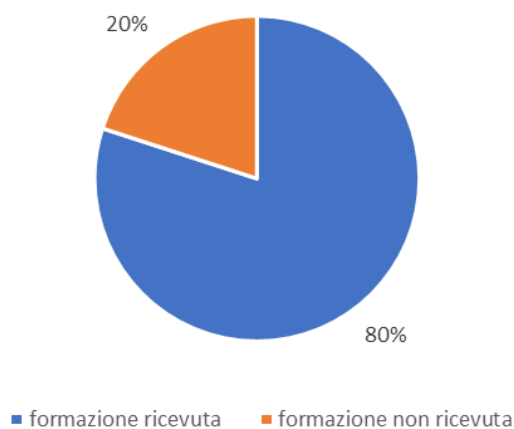


Figura 121. Percentuale di formazione ricevuta dal personale neoassunto della sezione civile del Tribunale di Terni

Analizzando i dati ottenuti riguardo alla formazione del personale "non neoassunto", osserviamo come la percentuale di coloro che hanno seguito corsi di aggiornamento sia ampiamente al di sopra del 5% richiesto dal "*Piano integrato di attività e organizzazione per il triennio 2022-2024*", attestandosi al 43%.

Pur non essendo il dato migliore tra quelli riscontrati nei tribunali civili analizzati, la situazione rispetta a pieno gli standard governativi.

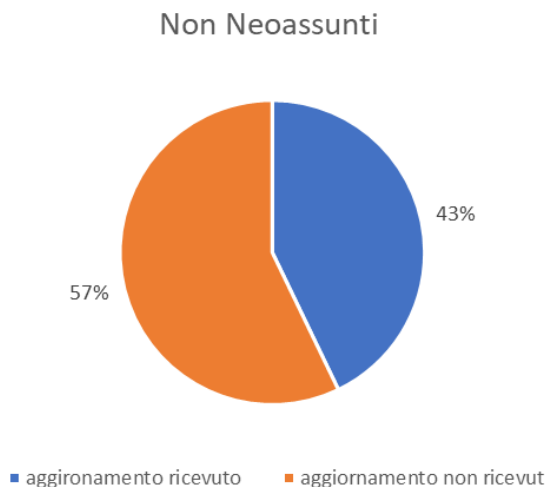


Figura 122. Percentuale di formazione ricevuta dal personale non neoassunto della sezione civile del Tribunale di Terni

3.4.1.12 Spider web diagram

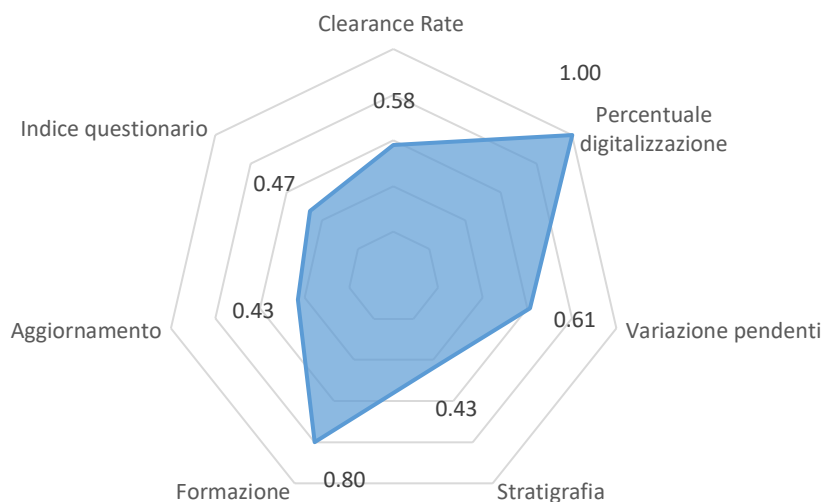


Figura 123. Spider web diagram sezione civile Tribunale di Terni

3.4.1.13 Conclusioni

Il processo di mappatura del Tribunale di Terni, sezione civile, sopra riportato nel dettaglio evidenzia complessivamente un buon andamento generale. Il dato riguardante la variazione dei pendenti SICID,

così come quello relativo alla stratigrafia dei pendenti, è leggermente sopra la media degli altri tribunali civili esaminati.

Molto positivo il dato riguardante la percentuale di digitalizzazione dei fascicoli, come si evince dallo Spider Web Diagram: i giudici, infatti, lavorano tutti con il fascicolo digitale, e richiedono la stampa della sola copertina. Ciò comporta una minore quantità di lavoro per i cancellieri e un minor utilizzo della periferica stampante, garantendo quindi una maggiore efficienza rispetto agli altri tribunali civili analizzati, che invece prevedono di stampare la maggior parte dei fascicoli.

Nonostante il sistema di assegnazione del giudice al momento usato sia ritenuto abbastanza soddisfacente, è stata ben vista dai cancellieri intervistati la possibilità di attivare un'assegnazione automatizzata del giudice (vedi paragrafo 4.3), con una successiva formazione all'utilizzo di tale funzionalità. Notiamo come tale problematica sia comune a tutti i tribunali civili esaminati.

Si segnalano inoltre delle difficoltà nell'utilizzo della piattaforma SICID a causa dei bug e blocchi generati dai frequenti aggiornamenti della stessa.

Circa il livello di formazione dei dipendenti, la maggior parte dei neoassunti (80%) ha partecipato a corsi di formazione, mentre meno della metà dei dipendenti (43%) ha preso parte a corsi di aggiornamento.

3.4.2 Tribunale di Terni – Sezione Penale

3.4.2.1 Descrizione in linguaggio naturale del flusso di lavoro

Nel tribunale di Terni, così come per la sezione Civile, anche per il Penale gli addetti UPP svolgono per l'80% un lavoro di tipo giurisdizionale (ovvero di affiancamento ad un magistrato assegnato), mentre per il 20% un lavoro di cancelleria.

La cancelleria della sezione Penale è così suddivisa:

- *Ufficio di iscrizione;*
- *Ufficio di fissazione udienza;*
- *Ufficio del dibattimento;*
- *Ufficio copie;*
- *Ufficio "548";*
- *Ufficio impugnazioni;*
- *Ufficio irrevocabilità;*

Ognuno di questi uffici è generalmente gestito da uno o al massimo due dipendenti (eccezion fatta per l'*Ufficio del Dibattimento*, in cui ogni giudice ha un suo assistente, che segue il fascicolo durante tutto il dibattimento).

La fase di iscrizione ha inizio con una registrazione ed assegnazione di un identificativo RG relativo al tribunale.

Si procede all'assegnazione del giudice in base alla materia, consultando una tabella cartacea.

Qualora si verificasse incompatibilità, si sceglie un giudice diverso in base ad altri criteri, consultando ulteriori tabelle. In alcuni casi, ad esempio per la riassegnazione di un fascicolo quando un giudice ha un impedimento, si segue il criterio dell'ultima cifra del codice *RGNR* (identificativo RG assegnato dalla Procura). Tale criterio è anche utilizzato per l'assegnazione ai *GOT* (giudici onorari di tribunale, non togati), quando la normativa prevede un giudice onorario anziché uno togato (in genere nel caso di citazione diretta in giudizio, ovvero quando non si passa per il GUP).

Una volta identificato il giudice, si compilano gli atti per l'iscrizione a SICP, si scansionano e si caricano su TIAP, per poi depositare il fascicolo.

Dopo l'iscrizione c'è una fase relativa alla fissazione d'udienza, in base alle procedure previste per legge (ad esempio se serve un giudice monocratico o un organo collegiale). A seconda di quale magistrato sia stato designato, l'assistente che lo affianca, come cancelliere, inserisce il fascicolo in un faldone cartaceo in attesa dell'udienza.

Prima dell'udienza, l'addetto assegnato al giudice lo studia e lo ripone nell'apposito archivio, per poi prelevarlo nuovamente in data di udienza, portandolo in aula.

Dopo l'udienza, il cancelliere svolge i relativi adempimenti legali, riportando su SICP il rinvio a giudizio, e inserendo il fascicolo in un altro faldone con la data della nuova udienza. Questo lavoro viene effettuato ciclicamente fino al termine di tutte le udienze.

Quando viene emessa una sentenza con motivazione contestuale, essa viene consegnata dal cancelliere dell'ufficio del dibattimento all'addetto dell'ufficio copie, che le scansiona e le carica su TIAP, per poi portarle in una stanza apposita in cui le sentenze vengono custodite suddivise per anno, dove un assistente giudiziario si occuperà delle comunicazioni alla Procura generale di cui all'art.548 comma 3 c.p.p. Tale luogo viene perciò comunemente denominato "548" ed ospita le sentenze e i fascicoli nell'arco temporale che va dalla loro emissione da parte del giudice (più precisamente, dopo che siano state scansionate dall'ufficio copie) fino all'eventuale impugnazione o al passaggio in giudicato.

In questa fase, la sentenza viene comunicata agli interessati solo se c'è stata un'anomalia (ad esempio, un deposito fuori termine rispetto ai giorni comunicati dal giudice per la redazione della motivazione della sentenza, o un errore), altrimenti devono essere le parti a consultare autonomamente la sentenza. Se la sentenza non ha una motivazione contestuale, il giudice tiene il fascicolo per continuare a studiarlo, l'addetto UPP a lui assegnato riprende il fascicolo per scrivere la bozza di sentenza, che verrà poi analizzata e corretta dal giudice, e riconsegnata all'assistente che la porterà all'ufficio copie.

Anche in queste fasi si annotano gli adempimenti svolti su SICP.

Il servizio di fornitura di copie per gli aventi diritto che le richiedono viene svolta dall'ufficio copie, tramite le scansioni effettuate in precedenza, poiché il fascicolo originale non può lasciare l'ufficio 548 una volta depositato.

Se entro i termini legali perviene una richiesta di consultazione (portata dall'avvocato su carta, oppure trasmessa tramite PEC e portata in cancelleria dall'addetto alla posta), si recupera il fascicolo dal 548, lo si aggiorna con le annotazioni relative all'impugnazione e si fanno le scansioni (che verranno caricate su TIAP), si prepara il fascicolo per la Corte d'Appello o la Corte di Cassazione, si compila la scheda di prescrizione che firmerà il magistrato, si sblocca la voce per Corte d'Appello o Corte di Cassazione su SICP, si compila il Foglio Notizie su SIAMM e lo si trasmette alla Procura, e si invia infine il fascicolo in Corte d'Appello o in Corte di Cassazione, registrando il passaggio su SICP.

Quando la sentenza passa in "giudicato", ovvero quando decorrono i termini legali per l'impugnazione senza riceverla, si attendono dieci giorni per evitare disguidi dovuti a ritardi nella ricezione di una raccomandata spedita in realtà entro i termini, dopodiché si procede a compiere gli adempimenti post-irrevocabilità.

L'ufficio irrevocabilità recupera la sentenza dall'ufficio 548 e procede con gli adempimenti, che variano a seconda che si tratti di un'assoluzione o di una condanna:

- nel primo caso si annota sulla sentenza cartacea e su SICP il passaggio in giudicato e si compila il *Foglio Notizie* su *SIAMM*;
- nel secondo caso, dopo aver annotato il passaggio in giudicato sul fascicolo e su SICP, si comunica la sentenza alla Procura e in alcuni casi, previsti dalla legge, anche alla Prefettura (anche alla Questura e alla DIA, ma queste ultime non vengono registrate su SICP, a differenza di Procura e Prefettura), si compila la scheda casellario, si compila il *Foglio Notizie* su *SIAMM*. Qualora il *Foglio Notizie* venga mandato, per legge, al Recupero Crediti, si annota su SICP la data di trasmissione.

Se una parte civile è costituita in un processo e ha diritto a un risarcimento, prima di inviare il *Foglio Notizie* al Recupero Crediti, è necessario effettuare alcune operazioni. Dopo aver depositato la sentenza, occorre scaricare dal sistema *SIAMM* il contributo unico, che è un importo da pagare calcolato da *SIAMM* in base al risarcimento previsto. Successivamente, si carica su *SIAMM* una spesa prenotata come debito e si effettua una comunicazione separata all'Agenda delle Entrate (conosciuta come "repertorio"). È importante notare che questa comunicazione non viene riportata su SICP.

Una volta svolti gli adempimenti post-irrevocabilità si procede all'archiviazione, sia cartacea che informatica: per la prima si porta materialmente il fascicolo in archivio, mentre per la seconda, che avviene sul portale SICP, vengono caricati gli atti con le date in archivio.

Qualora nella lavorazione di un fascicolo un addetto UPP si rende conto che non sono stati svolti alcuni adempimenti precedenti, li svolge direttamente, anche qualora fossero di competenza di un altro ufficio della cancelleria, per poi procedere al proprio compito (che altrimenti sarebbe bloccato dal sistema informatico, mancando appunto alcuni passaggi precedenti obbligatori).

Il Tribunale di Terni carica sempre tutte le scansioni effettuate su TIAP, sia tramite l'ufficio copie, che tramite un addetto esterno all'ufficio copie.

Dopo ogni udienza e al termine dell'eventuale procedura di impugnazione, l'assistente giudiziario porta il fascicolo agli addetti al TIAP per fargli scansionare i nuovi atti e caricarli sul sistema. Le copie fornite a terzi verranno attinte proprio dal TIAP, come spiegato in precedenza.

Il software GIADA per l'assegnazione automatica del giudice è stato provato per un periodo in Tribunale, ma il suo utilizzo è stato interrotto perché non ottimale.

In area GIP/GUP, dove l'assegnazione è più semplice, è in programma una sua futura introduzione.

3.4.2.2 Glossario dei termini

TERMINE	DESCRIZIONE	SINONIMI	COLLEGAMENTI
Archivio Cartaceo	Archivio del Tribunale in cui vengono immagazzinati tutti i fascicoli cartacei		fascicolo
Avvocato	Giurista professionista che difende l'imputato in un processo. Può depositare atti tramite PEC o sportello fisico. Può presentare ricorso per andare in secondo grado	Difensore	PM, Ufficio dello Sportello, dibattimento
Cancelliere	Funzionario del tribunale, si occupa di aggiornare il fascicolo cartaceo e archivarlo, aggiornare il SICP e il TIAP, e inviare notifiche telematiche		Fascicolo, Tiap, SICP, Ufficio per l'Iscrizione, Ufficio dello Sportello, SNT
Dibattimento	Fase del processo penale, che inizia con la lettura dell'imputazione, si esaminano le prove presenti nel fascicolo, Accusa e Difesa possono presentare testimoni. Il Giudice emanerà una sentenza finale.		Avvocato, Pm, fascicolo
Fascicolo	Archivio cartaceo contenente tutti gli atti rilevanti per il processo in corso. Viene assegnato ad un giudice ed ha un numero identificativo.	Fascicolo cartaceo	PM, GIP, GUP, Archivio fisico, TIAP, SICP, dibattimento, cancelliere
GIP	Giudice per le indagini preliminari. Responsabile delle indagini preliminari, lavora a stretto contatto con il PM.		PM, fascicolo
GUP	Giudice per le Udienze Preliminari. Può esprimere la sentenza di primo grado o far passare il processo al dibattimento		PM, Avvocato, fascicolo

PM	Giurista impiegato della Procura. Generalmente svolge la parte dell'accusa in un processo penale. Inoltre, si occupa di aprire il fascicolo contro l'imputato e partecipa alle indagini e udienze preliminari	Procuratore della Repubblica	Procura, fascicolo, GIP, GUP, Avvocato, Dibattimento
Procura della Repubblica	Ufficio del pubblico ministero presso il tribunale ordinario; si occupa di avviare un processo e stabilire il peso dell'eventuale reato commesso		PM
SICP	Sistema Informatico della Cognizione Penale. Raccoglie in modo sequenziale tutti gli eventi riguardanti il processo, fino all'emissione della sentenza		Fascicolo, PM, cancelliere
SNT	Sistema di Notifiche Telematiche tramite cui il cancelliere aggiorna in modo automatizzato tutte le parti in causa coinvolte di un evento riguardante il processo.		Cancelliere, Avvocato, Pm
TIAP	Trattamento Informatizzato Atti Processuali. Archivio digitale che contenente gli atti inerenti al processo, ovvero le scansioni del fascicolo cartaceo		Fascicolo, Ufficio per l'Iscrizione, cancelliere
Ufficio dell'Iscrizione	Fa parte della cancelleria. Aggiorna il TIAP con il primo atto del processo		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo
Ufficio "548"	Rappresenta una sorta di archivio centrale delle sentenze e garantisce la loro disponibilità ai giudici, agli avvocati e ai cittadini che ne abbiano bisogno		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo
Ufficio del Dibattimento	Unità organizzativa all'interno di un tribunale o di una corte di giustizia che ha il compito di gestire e coordinare la conduzione delle udienze e dei processi giudiziari		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo

Ufficio Copie	Ufficio che ha il compito di scansionare e inserire i documenti in TIAP, oltre che fornire le copie dei fascicoli agli aventi diritto che lo richiedono		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo
Ufficio Irrevocabilità	Ufficio che si occupa di tutte le attività relative all'esecuzione delle sentenze e dei provvedimenti emessi dai magistrati; rilascia copia delle sentenze e cura la tenuta delle raccolte delle sentenze originali; compila i fogli notizie sul portale SIAMM.		Cancelliere, TIAP, SNT, SICP, Fascicolo, SIAMM
Ufficio di fissazione udienza	Ufficio responsabile di fissare le udienze di tutti i procedimenti penali		Cancelliere, SICP, Fascicolo, SNT
Ufficio impugnazioni	Ufficio che si occupa di gestire le impugnazioni ricevute e compilare i campi SICP per il passaggio alla Corte d'Appello o Cassazione		Cancelliere, SICP, Fascicolo, SNT
GIADA	Sistema informatico utilizzato dai tribunali penali italiani per la gestione dei procedimenti penali, dall'apertura del fascicolo fino all'archiviazione dei documenti. Il sistema consente la gestione elettronica dei documenti, la predisposizione di atti giudiziari e la gestione dei calendari processuali		Cancelliere, Giudice, Fascicolo
Questura della Repubblica	Ufficio del dipartimento della pubblica sentenza con competenza provinciale, alle dipendenze del Ministero dell'Interno		
Addetto UPP	Studia i fascicoli, supporta i giudici e procuratori, organizza i fascicoli, elabora massime, digitalizza documenti, crea database. Può anche affiancare i cancellieri.		Giudice, Cancelliere, Fascicolo

SIAMM	Sistema che si compone di un insieme di applicazioni realizzate allo scopo di raggiungere la completa informatizzazione degli uffici amministrativi del Ministero della Giustizia		Ufficio Irrevocabilità, Cancelliere
Prefettura	Organo periferico del Ministero dell'Interno che ha funzioni di rappresentanza generale del governo sul territorio della provincia o della città metropolitana		

Tabella 28. Glossario dei termini sezione penale Tribunale di Terni

3.4.2.3 Raggruppamento dei requisiti in sistemi omogenei

ENTITÀ	ATTRIBUTI	RELAZIONE
Procura		Afferenza (PM)
PM		Afferenza (Procura), Creazione (Fascicolo), Udienze preliminari (GUP), Indagini preliminari (GIP)
Fascicolo	RGNR, Materia	Creazione (PM), Inserimento (Archivio, Cancelliere), Invio (Tribunale)
Archivio		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
Archivio cartaceo		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
SICP		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
TIAP		Inserimento (Fascicolo, Cancelliere), Aggiornamento (Cancelliere)
Cancelliere		Aggiornamento (Archivio), Inserimento (Fascicolo, Archivio), Assegnazione (Fascicolo, Giudice), Lavoro (Ufficio dibattimento, Ufficio dello sportello, Ufficio dell'iscrizione) Utilizzo (SNT)

Giudice		Assegnazione (Cancelliere, Fascicolo), Emissione (Sentenza), Assistenza (Addetto UPP)
Togato		Assegnazione (Cancelliere, Fascicolo), Emissione (Sentenza), Assistenza (Addetto UPP)
Onorario		Assegnazione (Cancelliere, Fascicolo), Emissione (Sentenza), Assistenza (Addetto UPP)
Addetto UPP		Assistenza (Giudice)
Sentenza		Emissione (Giudice), Inoltro (Ufficio delle sentenze)
SNT		Utilizzo (Cancelliere) Notifica (Parti in causa)
Parti in causa		Notifica (SNT)
Tribunale		Invio (Fascicolo), Inoltro (Sentenza)
GIP		Invio (Fascicolo), Indagini preliminari (PM)
GUP		Invio (Fascicolo), Udienze preliminari (PM)
Ufficio dibattimento		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio dell'iscrizione		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio fissazione udienza		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio copie		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio "548"		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio impugnazioni		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere)
Ufficio irrevocabilità		Invio (Fascicolo), Lavoro (Cancelliere), Utilizzo (SIAMM)
SIAMM		Utilizzo (Ufficio irrevocabilità)

Tabella 29. Requisiti Entità-Relazione sezione penale Tribunale di Terni

3.4.2.4 Schema E/R

Raggruppati i requisiti nella tabella precedente, è possibile ottenere uno schema E/R che tiene conto delle entità presenti in questo flusso di lavoro e delle relazioni che intercorrono tra di esse.

Ciascun *Fascicolo*, rappresentativo in modo univoco di una causa, viene creato da un *PM* mediante la relazione *Creazione*, e passato al Tribunale tramite la relazione *Invio*.

Ciascun *PM* ha una *Afferenza* all'entità *Procura*.

Il Tribunale è composto da:

- Il *Gip*, che può eseguire o meno *Indagini Preliminari*, insieme al *PM*
- Il *Gup*, che può eseguire o meno *Udienze Preliminari*, insieme al *PM*
- *Ufficio dell'Iscrizione*
- *Ufficio Dibattimento*
- *Ufficio fissazione udienza*
- *Ufficio copie*
- *Ufficio "548"*
- *Ufficio impugnazioni*
- *Ufficio irrevocabilità*, che afferisce tramite *Utilizzo* al *SIAMM*

Il *Cancelliere* afferisce tramite *Lavoro* a uno e uno solo tra gli uffici precedentemente elencati. Il *Cancelliere* può eventualmente procedere ad archiviare un *Fascicolo* nell'*Archivio*, tramite *Inserimento*, oppure ad aggiornare i fascicoli presenti nell'*Archivio*, tramite *Aggiornamento*.

Cancelliere procede all'assegnazione del fascicolo ad un giudice, tramite una relazione a tre vie tra *Fascicolo* e *Giudice* chiamata *Assegnazione*. Il *Giudice* assegnato emette, tramite la relazione *Emissione*, la *Sentenza* relativa alla causa, che sarà poi collegata a Tribunale tramite *Inoltro*. Il *Giudice* viene inoltre supportato tramite *Assistenza* dall'*Addetto UPP*. Infine, il *Giudice* inoltre può essere di due tipi: *Togato* o *Onorario*.

L'entità *Archivio* viene scomposta tramite generalizzazione in *Archivio Cartaceo*, *SICP*, e *TIAP*.

Infine, la relazione *Utilizzo* collega *Cancelliere* e l'entità *SNT*, che a sua volta è collegata da *Notifica* alle *Parti in causa*.

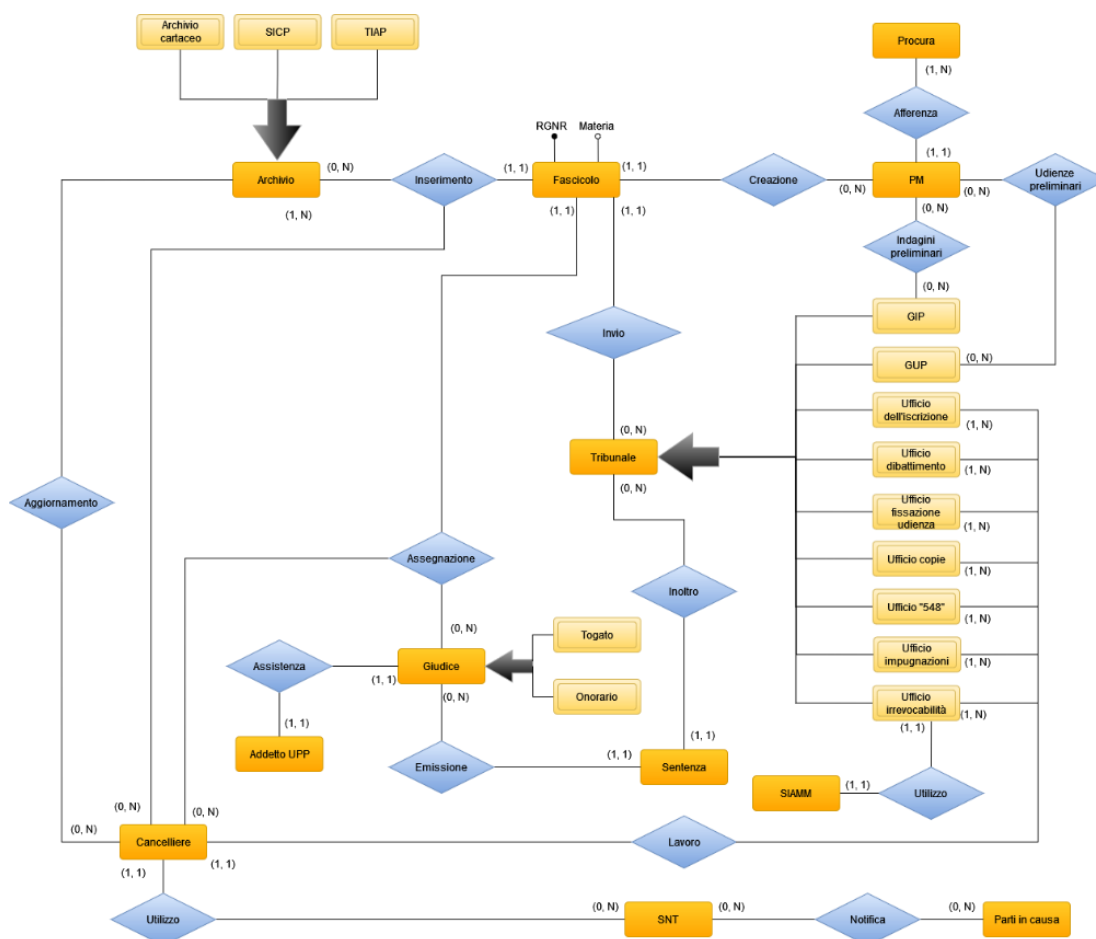




Figura 124. Schema generale Entità-Relazione sezione Penale del Tribunale di Terni

3.4.2.5 Descrizione del processo di lavoro con modellazione BPMN

Il flusso di lavoro prevede quattro attori principali: il cancelliere, il giudice, il GUP e il PM. Ogni flusso è rappresentato da un *Pool* (chiamati rispettivamente “Cancelleria”, “Giudice”, “GUP” e “Procura”). La cancelleria si articola in sette *swimlane*, una per ogni ufficio della cancelleria. Il giudice è invece rappresentato come una *black box*, ovvero il suo pool non contiene elementi, non essendo interessati, in questo momento, al lavoro del giudice, ma solo al suo intervento nel flusso della cancelleria.


La filiera ha inizio in Procura, con un evento *Start*  legato alla ricezione di un documento esterno,


ovvero i documenti di reato, relativi alle indagini. La prima *Attività*⁸  che si incontra consiste nell’assegnazione di un codice R.G.N.R.; successivamente si procede con la valutazione del peso del


reato. Avendo una scelta da fare, si utilizza un *Gateway Esclusivo*  per distinguere le tre strade

possibili che si possono seguire in base a tale valutazione. In base al peso del reato, infatti, si può scegliere di:


- Archiviare il caso;
- Procedere con la citazione diretta a giudizio;
- Inviare il fascicolo al GUP per le sue valutazioni.

Nel primo caso, si incontra un *End*  che indica la fine della filiera. Con la citazione diretta a giudizio,


si invia il fascicolo in cancelleria, con un *End* , e si avvia il lavoro vero e proprio del tribunale. Quando il peso del reato è tale da dover consultare preventivamente il Giudice dell'Udienza Preliminare, prima di arrivare al pool della cancelleria si passa per quello del GUP. La prima attività di questo pool consiste nell'assegnare un codice R.G.G.I.P., dopodiché si procede con l'assegnare un magistrato guardando l'ultima cifra del codice R.G.N.R. e alla valutazione del fascicolo. Osserviamo ora un flusso


analogo a quello della Procura, con un *Gateway Esclusivo*  che individua due strade:


l'archiviazione e l'autorizzazione a procedere. Anche in questo caso, l'intera filiera termina  in caso


di archiviazione, mentre in caso di autorizzazione si procede con la trasmissione in cancelleria .


La prima *swimlane* (o *lane*) del pool "Cancelleria" rappresenta l'ufficio di iscrizione. Il flusso ha inizio

con la ricezione di un fascicolo , proveniente dalla Procura o dal GUP. La prima attività consiste nella registrazione e assegnazione di un identificativo R.G.DIB., la seconda attività è costituita dal


sottoprocesso  "Assegnazione Giudice": a seconda che la normativa preveda un Giudice Onorario o un Giudice Togato, il cancelliere si comporterà in modo diverso, con un *Gateway Esclusivo*


 che individua due strade: nel primo caso legge l'ultima cifra del codice R.G.N.R., mentre nel secondo caso legge la materia. In entrambi i casi consulta la tabella cartacea per risalire al giudice responsabile e ne verifica la disponibilità e la compatibilità. A questo punto si hanno due possibilità,



rappresentate da un *Gateway Esclusivo* : se il giudice è sia compatibile che disponibile il *sottoprocesso* termina; se si ha invece una incompatibilità o una indisponibilità da parte del giudice, si procede con una nuova assegnazione tramite il codice R.G.N.R., o attraverso criteri diversi. Dopo ciò si procede con la compilazione degli atti per l'iscrizione a SICP, la scansione dell'atto, con conseguente




pubblicazione su TIAP, e il deposito del fascicolo cartaceo, terminando quindi con un *segnale*  che comunica a tutte le altre *lane* del *pool* che il fascicolo è pronto per la fissazione dell'udienza.



La *swimlane* dell'ufficio di fissazione udienza inizia con la ricezione di questo specifico segnale. La prima attività consiste nel fissare la data di udienza in base alla normativa, dopodiché si procede con l'inserimento del fascicolo in un'apposita cartella con la data dell'udienza e con l'inserimento della data


nel sistema SICIP, a questo punto viene emesso un *segnale*  che comunica a tutte le altre *lane* del *pool* che il fascicolo è pronto per l'udienza.



La *swimlane* dell'ufficio del dibattimento inizia con la ricezione di questo specifico segnale. La prima attività è un lungo *loop*  , chiamato “Gestisco Udienze”. Al suo interno troviamo un controllo


iniziale, effettuato tramite un *Gateway Esclusivo*  , per assicurarsi che quel giorno ci sia l'udienza relativa a quello specifico fascicolo ricevuto dall'ufficio di fissazione udienza. Se la risposta è negativa, e l'udienza non è imminente si interrompe l'iterazione con un *End*  e si riparte da capo; se invece l'udienza è imminente, il cancelliere recupera il fascicolo cartaceo, lo studia e lo ripone nell'apposita cartella. Quando arriva il giorno d'udienza si recupera innanzitutto il fascicolo e lo si porta in aula. Al termine dell'udienza si aggiungono al fascicolo i verbali prodotti e si aggiorna il registro SICP. A questo punto si ha un'ulteriore biforcazione all'interno del loop, sempre utilizzando un *Gateway Esclusivo*



 : se il giudice non ha emesso sentenza, si porta il fascicolo all'ufficio copie per essere scansionato; una volta ritornato, il cancelliere deposita il fascicolo in una cartella con la nuova data di udienza e si interrompe l'iterazione con un *End*  , riavviando il loop. Se invece la sentenza è stata emessa, si esce dal loop con un *End loop*  . La condizione per uscire dal loop è quindi che il giudice emetta una sentenza. Una volta completato questo sottoprocesso ciclico, si verifica, con un *Gateway*


Esclusivo  , se la sentenza abbia una motivazione contestuale oppure no. Nel secondo caso si aggiorna SICP comunicando i giorni necessari alla redazione della motivazione, dopodiché si scrive una bozza di motivazione, che verrà poi analizzata e corretta dal giudice. Una volta che la sentenza ha una motivazione, viene depositato il fascicolo presso l'ufficio copie tramite un *End con messaggio*  .


L'ufficio copie svolge due compiti in parallelo, uno riguardante la scansione dei fascicoli, l'altro la gestione delle richieste di copie delle stesse. Pertanto, si utilizzerà uno *start parallelo*  per suddividere il flusso in due rami.


Il primo ramo attende la ricezione di un *messaggio* (evento intermedio in ingresso)  “Fascicolo da scansionare”, proveniente dalla lane dell'ufficio del dibattimento, nel suo stesso pool. Il secondo attende la ricezione di un *messaggio* (evento intermedio in ingresso)  “Richiesta copia per il pubblico”. Quando si riceve un fascicolo da scansionare si procede, appunto, con lo scansionare e caricare i nuovi


atti su TIAP. A questo punto si hanno due possibilità, rappresentate da un *Gateway Esclusivo*  , a seconda che sia stata emessa o meno una sentenza: nel primo caso si hanno due ulteriori possibilità, anche





queste rappresentate tramite un *Gateway Esclusivo*  per controllare se è pervenuta o meno una impugnazione: in caso negativo il fascicolo viene consegnato all'ufficio “548”, tramite un *End con messaggio*  “Fascicolo con sentenza scansionato”; se invece è pervenuta una impugnazione il




fascicolo viene riconsegnato all'ufficio impugnazioni tramite un *End con messaggio*  “Fascicolo impugnato scansionato”.


Se invece non è stata emessa una sentenza, il fascicolo è riconsegnato all'ufficio dibattimento, tramite un *End con messaggio*  “Fascicolo scansionato”.


La lane dell'Ufficio “548” inizia con la ricezione del fascicolo con sentenza scansionato, da parte dell'ufficio copie . La prima attività consiste nell'archiviare la sentenza in basa all'anno, dopodiché si comunica la sentenza alla Procura Generale. A questo punto si hanno due alternative, rappresentate da


un *Gateway Esclusivo*  per verificare che non ci sono stati errori o ritardi nel depositi della motivazione: solo in caso affermativo si comunica la sentenza o l'ordinanza agli interessati. In entrambi i casi il processo termina dopo l'aggiornamento di SICIP.


Per quanto riguarda la gestione delle impugnazioni, l'ufficio impugnazioni inizia il suo flusso con la ricezione di una domanda di impugnazione  da parte, ad esempio, di un avvocato. La prima cosa che fa è comunicare agli altri uffici della cancelleria la ricezione della domanda, con un *segnale intermedio in uscita*  (necessario per l'ufficio irrevocabilità). Si procede dunque a recuperare il fascicolo dall'ufficio “548” e aggiornarlo con le annotazioni relative all'impugnazione; il fascicolo viene poi portato all'ufficio copie per essere scansionato. A questo punto il cancelliere procede col compilare la scheda di prescrizione per il magistrato e sbloccare la voce per Corte d'Appello o Corte di Cassazione sul sistema SICP, compilare il foglio notizie su SIAMM e trasmettere il Foglio Notizie alla Procura. Una volta che il fascicolo è ritornato dall'ufficio “548”, (evento intermedio in ingresso  “Fascicolo impugnato scansionato”) si procede con l'inviarlo manualmente in Corte d'Appello, aggiornare il SICID e arrivare dunque ad un *End* .


L'ufficio irrevocabilità ha il compito di rendere la sentenza irrevocabile qualora la domanda di ricorso non pervenga entro la scadenza stabilita per legge. Per questo motivo, dopo lo *Start* , si trova un *Gateway Esclusivo basato su eventi*  che divide il flusso in due rami in mutua esclusione, la cui scelta viene effettuata in base a quale evento intermedio in ingresso, tra due o più, si verifica per primo. In questo caso abbiamo un ramo su cui si instrada il flusso quando si riceve il *segnale*  “Domanda impugnazione effettuata”, proveniente dall'ufficio appelli, e un altro su cui si instrada il flusso quando


triggera un *timer*  che rappresenta la scadenza giuridica per la presentazione del ricorso, più un ulteriore tempo di attesa di dieci giorni per evitare disguidi dovuti a ritardi nella ricezione di una raccomandata spedita in realtà entro i termini. Nel primo caso, l'ufficio irrevocabilità non deve fare nulla,

in quanto la competenza passa alla Corte d'Appello. Troviamo quindi direttamente un *End* . Nel secondo caso si recupera il fascicolo dall'ufficio “548”, si annota sulla sentenza cartacea e su SICP il passaggio in giudicato e, a seconda che si tratti di una condanna oppure di una assoluzione, si hanno due

possibilità, rappresentate da un *Gateway Esclusivo*  : in caso di assoluzione si compila solo il Foglio Notizie su SIAMM; in caso di condanna invece si comunica la sentenza alla Procura e agli altri enti previsti dalla legge e si compila la scheda casellario. A questo punto si verifica, tramite un *Gateway*

Esclusivo , se la legge preveda o meno che il Foglio Notizie venga mandato al Recupero Crediti.

Nel primo caso si controlla, tramite un ulteriore *Gateway Esclusivo* , se c'è una parte civile che ha diritto ad un risarcimento. In caso affermativo si provvede a: scaricare il contributo unico da SIAMM, caricare su SIAMM una spesa prenotata a debito e inviare il repertorio all'Agenzia delle Entrate. In entrambi i casi si procede col compilare il Foglio Notizie su SIAMM, inviarlo al Recupero Crediti e annotare la data su SICIP.

Se il Foglio Notizie non è stato mandato al Recupero Crediti, l'unica azione da fare è compilarlo su SIAMM. In ogni caso si dovrà poi depositare il fascicolo in archivio e caricare gli atti con le date su SICIP, arrivando ad un *End* .

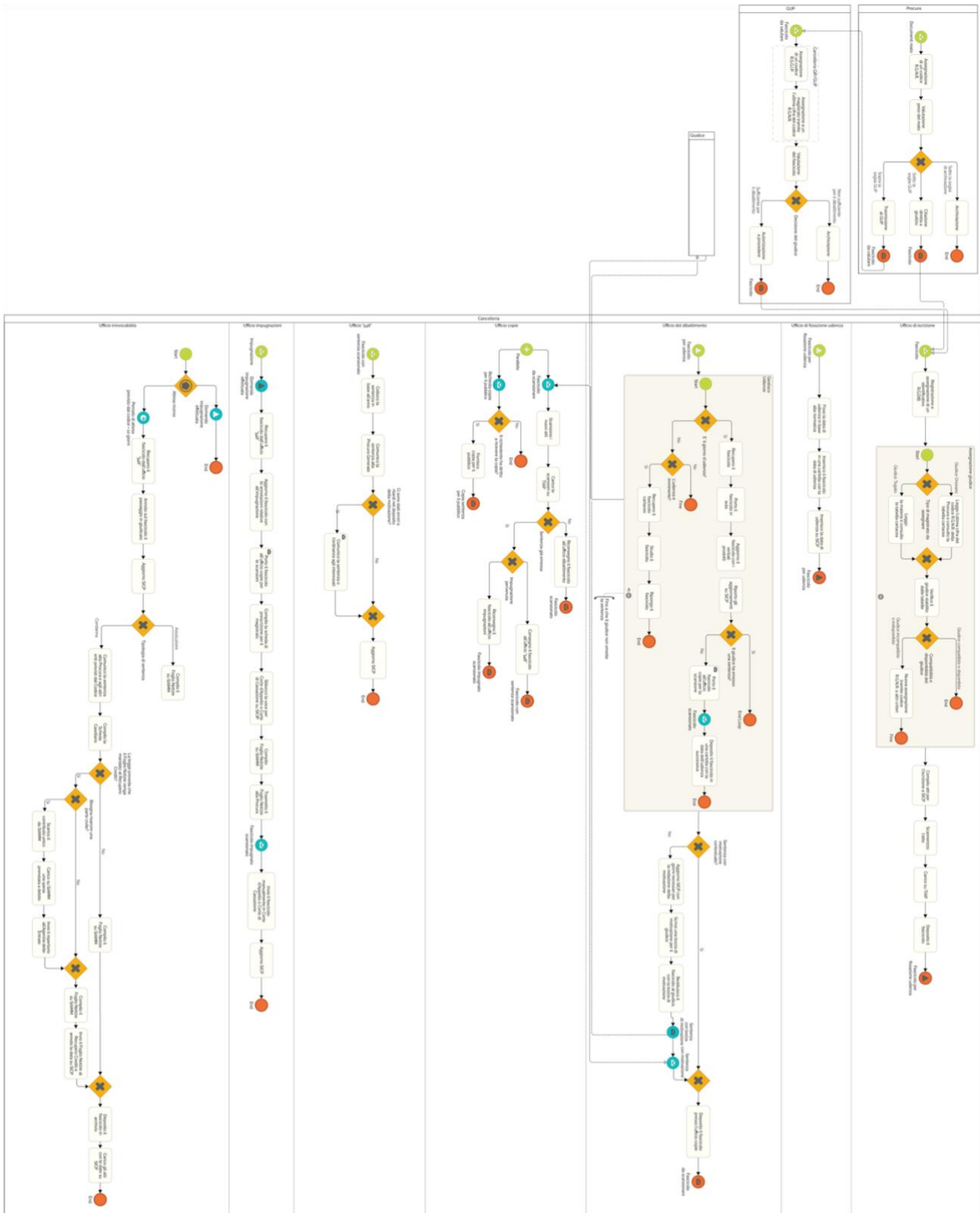


Figura 125. Flusso delle operazioni in BPMN della sezione Penale del Tribunale di Terni

3.4.2.6 Discussione questionario

In questo paragrafo si analizzano gli esiti del questionario proposto alla cancelleria e all'UPP della sezione penale del Tribunale di Terni. Abbiamo raccolto pareri da 4 intervistati, risultanti tutti neoassunti, con età compresa tra i 18 e i 39 anni. Tutti gli intervistati dichiarano di aver partecipato a corsi di formazione e/o aggiornamento per i software SICP (con valutazione media di circa 3 su 5) e TIAP (con valutazione media di circa 2 su 5), mentre un solo partecipante al sondaggio è stato formato anche sull'utilizzo della piattaforma GIADA. Tale formazione è stata valutata con un punteggio di 4 su 5 dall'intervistato; nonostante ciò, tutte le risposte relative all'effettiva conoscenza delle funzionalità di GIADA riportano il valore minimo. Per SICP e TIAP, invece, la valutazione della formazione si riflette nell'effettiva conoscenza degli applicativi, con un punteggio medio di circa 4 su 5 per SICP e di 3 su 5 per TIAP. Anche nella valutazione delle interfacce utente, è sempre GIADA a ricevere il punteggio più basso, con una valutazione media di circa 1 su 5, mentre abbiamo l'utilizzabilità di SICP e TIAP valutata, mediamente, in maniera più simile, rispettivamente con 3.5 e 3 su 5. Come negli altri uffici, per SICP e TIAP vengono segnalati malfunzionamenti con cadenza settimanale/mensile, con SICP leggermente meglio. GIADA invece risulta più robusto: tre risposte su quattro indicano che il sistema non è mai fuori uso. Anche se il livello di integrazione tra i diversi software ministeriali resta scarso (valutazione media 2.5 su 5), gli utenti dichiarano un grado di soddisfazione nella media per il sistema informatico adottato (valutazione media di 3 su 5). Valutazione identica è stata data anche per la rapidità di accesso alle informazioni di cui gli utenti necessitano. Più problematica sembra invece la documentazione e l'assistenza fornita per gli stessi, con un punteggio medio di circa 2 su 5. Sull'assegnazione automatica del giudice, si segnala una situazione molto eterogenea: nessun intervistato ha dato una valutazione in accordo con quella di un altro collega, in quanto tutti i punteggi, dall'1 al 5 (ad eccezione della valutazione media, 3), sono stati assegnati da un utente. In merito al TIAP, la metà degli intervistati sostiene di caricarvi oltre il 50% dei documenti che gestisce.

Considerando le componenti hardware, i computer messi a disposizione sono ritenuti adeguati allo svolgimento delle mansioni nei vari uffici (valutazione media di circa 4 su 5). Anche valutazioni date per stampanti e scanner sono mediamente sufficienti (valutazioni medie di circa 3 per entrambi). Infine, il grado di innovazione, efficientamento e modernizzazione degli uffici giudiziari è stato valutato in maniera leggermente negativa, con un punteggio medio di poco al di sotto di 3 su 5. Non sono pervenuti, in questo caso, commenti addizionali su possibili miglioramenti al sistema.

I risultati mostrano tre problematiche principali: la scarsa formazione degli addetti sul sistema GIADA, la poca stabilità dei software, che si bloccano con cadenza mensile se non settimanale, e soprattutto la difficoltà nel trovare assistenza tecnica. Possibili soluzioni comprendono un corso di formazione per gli utenti che necessitano di utilizzare il software GIADA, la risoluzione dei banchi principali presenti nelle applicazioni utilizzate e il potenziamento del servizio di assistenza tecnica, che si trova evidentemente a fronteggiare una mole di lavoro eccessiva.

Qual è la tua fascia di età?

4 risposte

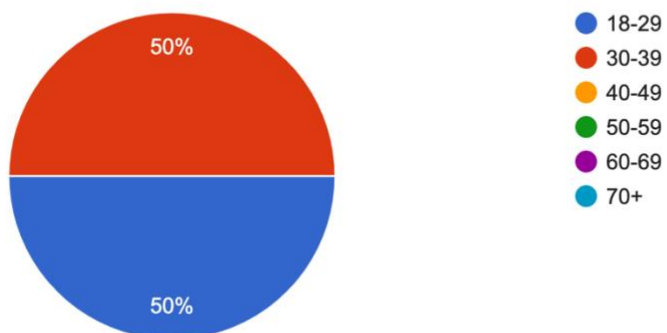


Figura 126. Risposte alla domanda 1 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Sei neoassunto? (Assunto dal 01/01/2022 ad oggi)

4 risposte

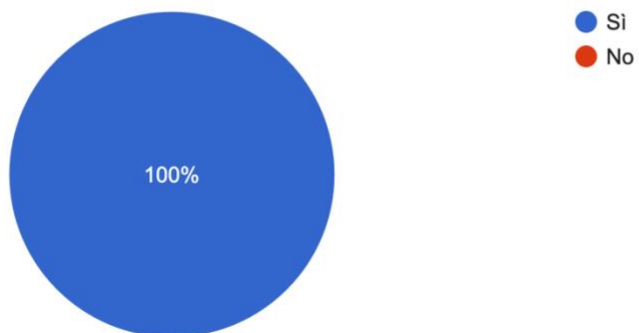


Figura 127. Risposte alla domanda 2 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Hai partecipato a corsi di formazione e/o aggiornamento organizzati dal tribunale, relativamente ai programmi software che utilizzi durante il tuo lavoro?

4 risposte

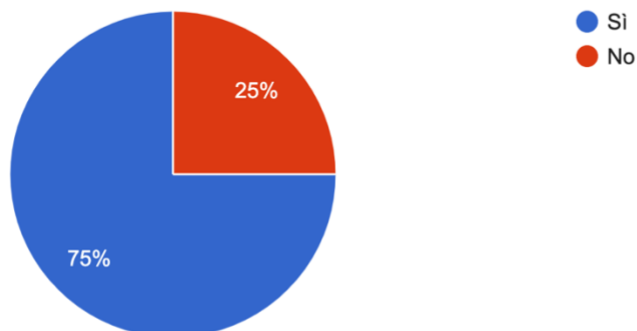


Figura 128. Risposte alla domanda 3 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Come valuti la qualità della formazione ricevuta rispetto ai seguenti sistemi? (0 se non ricevuta)

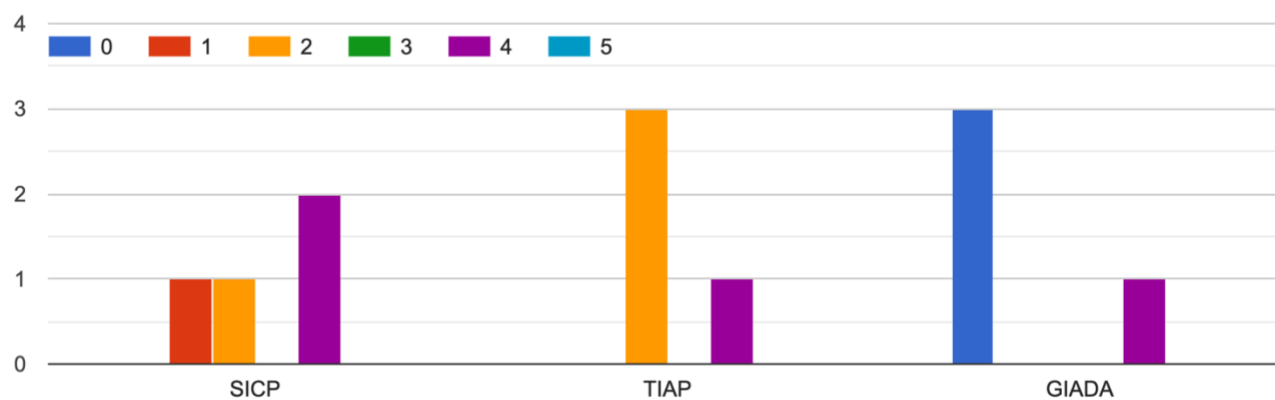


Figura 129. Risposte alla domanda 4 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Quanto ritieni adeguati i computer a disposizione?

4 risposte

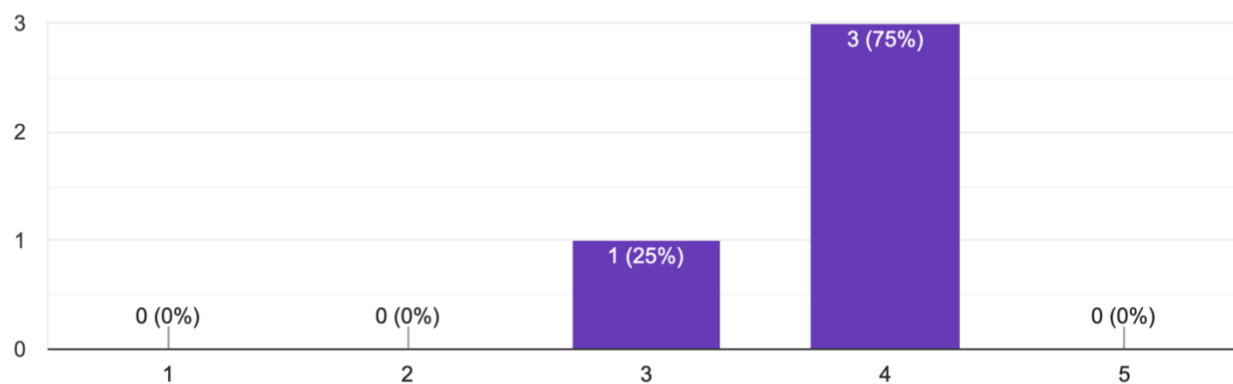


Figura 130. Risposte alla domanda 5 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Quanto ritieni adeguate le periferiche tecnologiche a disposizione?

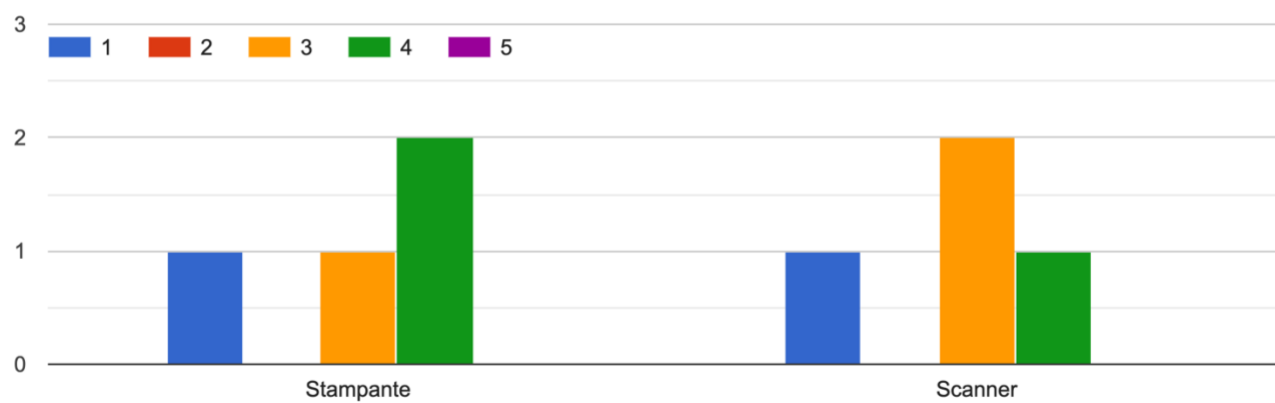


Figura 131. Risposte alla domanda 6 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Qual è la frequenza con cui il sistema informatico si blocca o ha dei guasti?

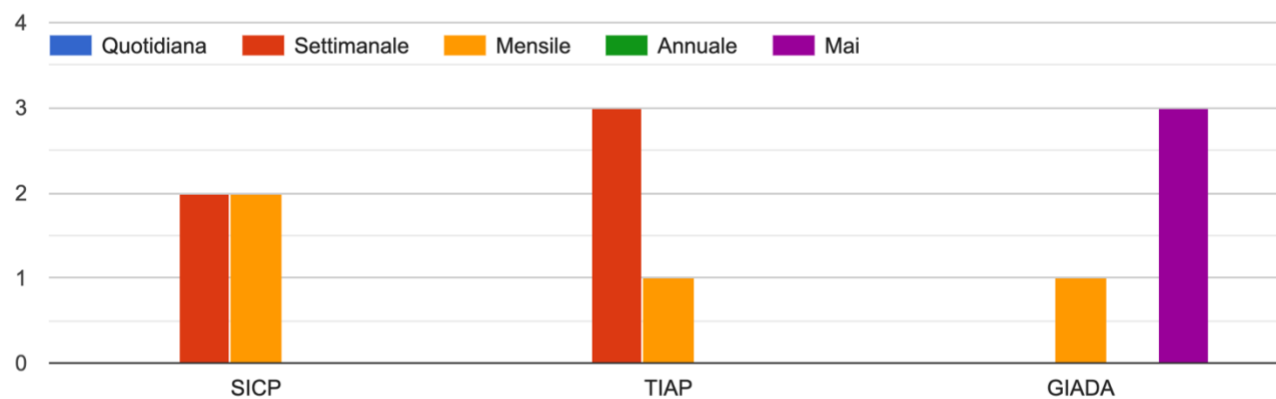


Figura 132. Risposte alla domanda 7 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Che grado di conoscenza ritieni di avere riguardo il funzionamento degli applicativi?

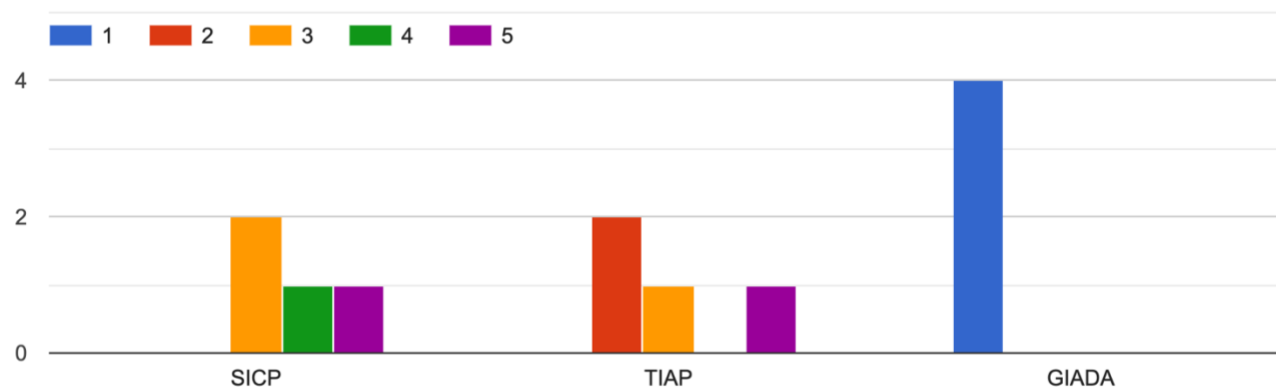


Figura 133. Risposte alla domanda 8 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Quanti documenti carichi, all'incirca, sul TIAP, rispetto a quelli che gestisci?

4 risposte

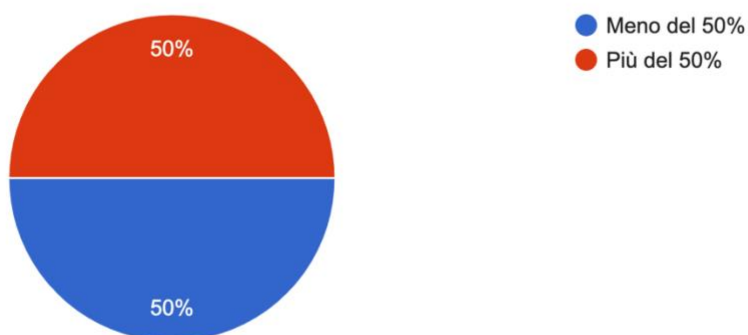


Figura 134. Risposte alla domanda 9 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Come valuti innovazione, efficientamento e modernizzazione degli uffici giudiziari?

4 risposte

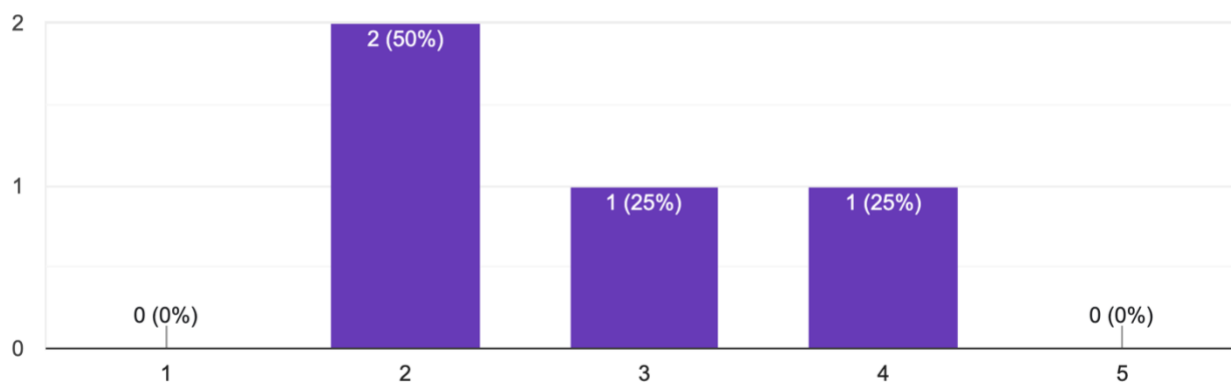


Figura 135. Risposte alla domanda 10 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Quanto valuti efficiente il sistema di assegnazione del giudice ad un procedimento?

4 risposte

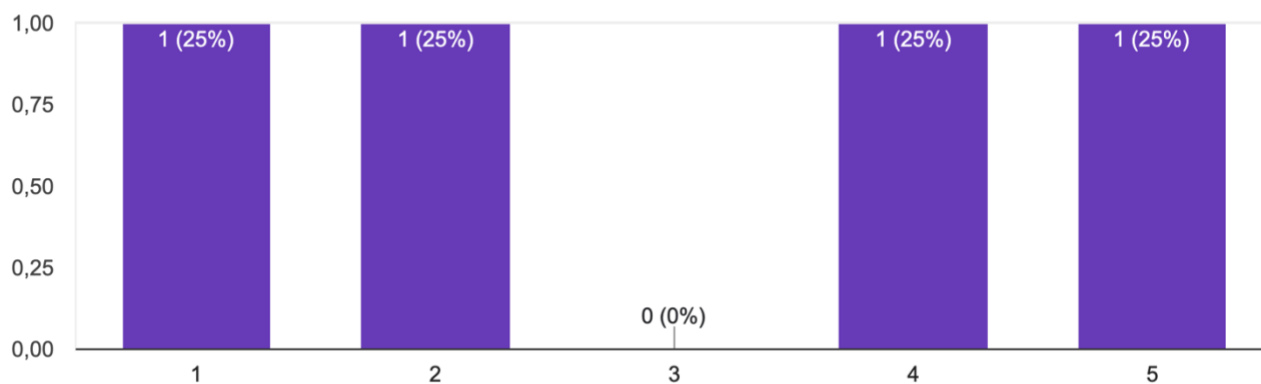


Figura 136. Risposte alla domanda 11 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Come valuti il livello di integrazione tra i diversi software ministeriali utilizzati (SICP, TIAP, GIADA)?

4 risposte

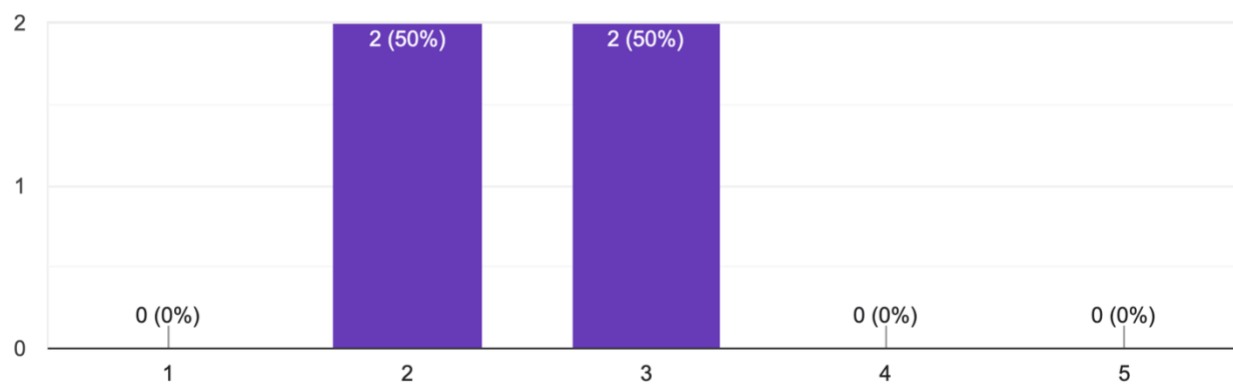


Figura 137. Risposte alla domanda 12 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Quanto valuti intuitivo il design dell'interfaccia utente degli applicativi?

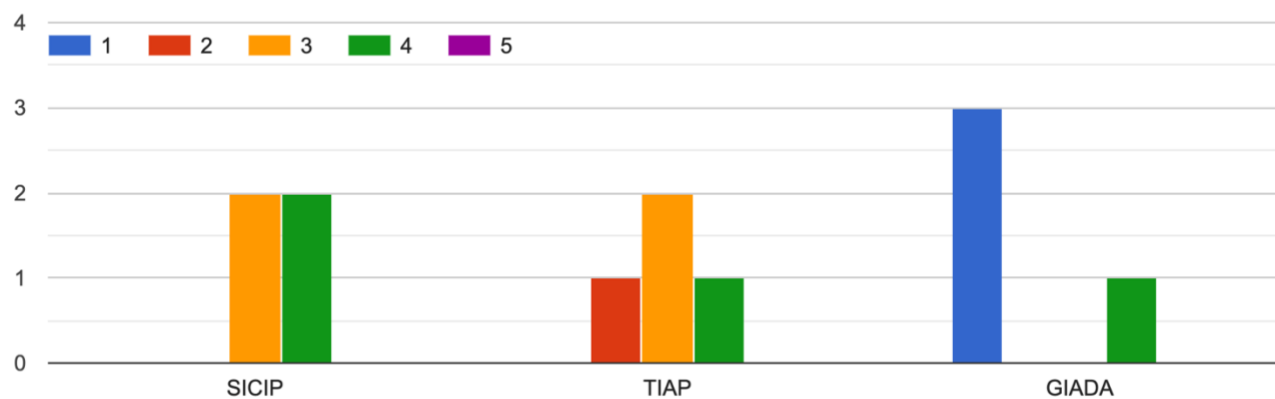


Figura 138. Risposte alla domanda 13 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Complessivamente, quanto sei soddisfatto dai sistemi informatici su cui lavori?

4 risposte

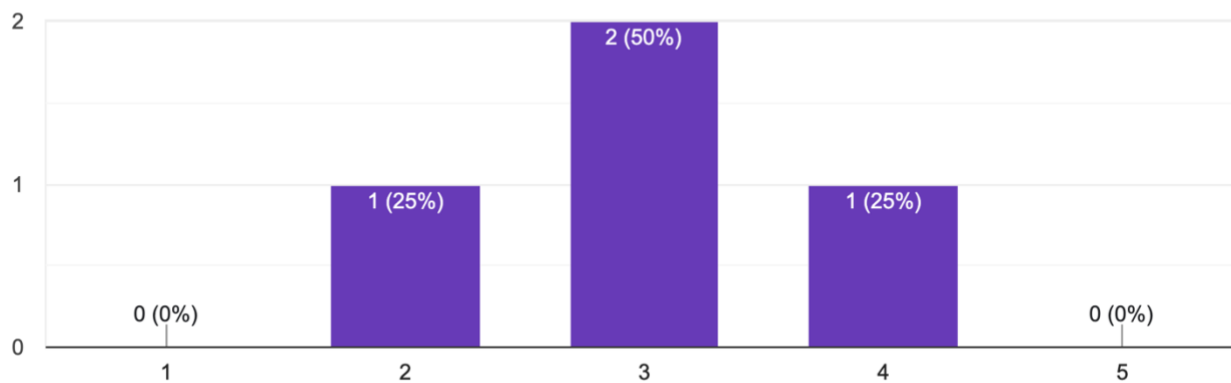


Figura 139. Risposte alla domanda 14 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

Quanto ritieni semplice e veloce accedere alle informazioni di cui hai bisogno tramite i sistemi informatici utilizzati?

4 risposte

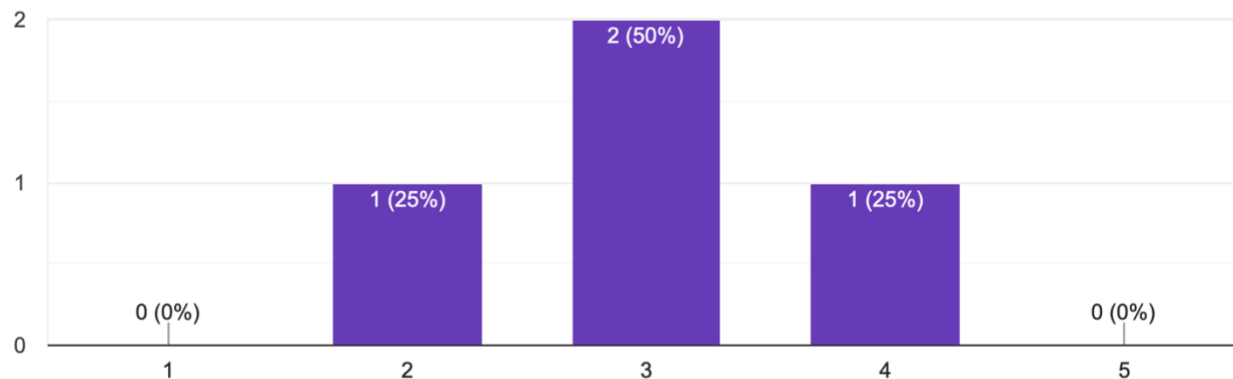


Figura 140. Risposte alla domanda 15 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

In caso di dubbi sull'utilizzo del sistema informatico, quanto ti è semplice trovare informazioni, documentazione, o contattare l'assistenza?

4 risposte

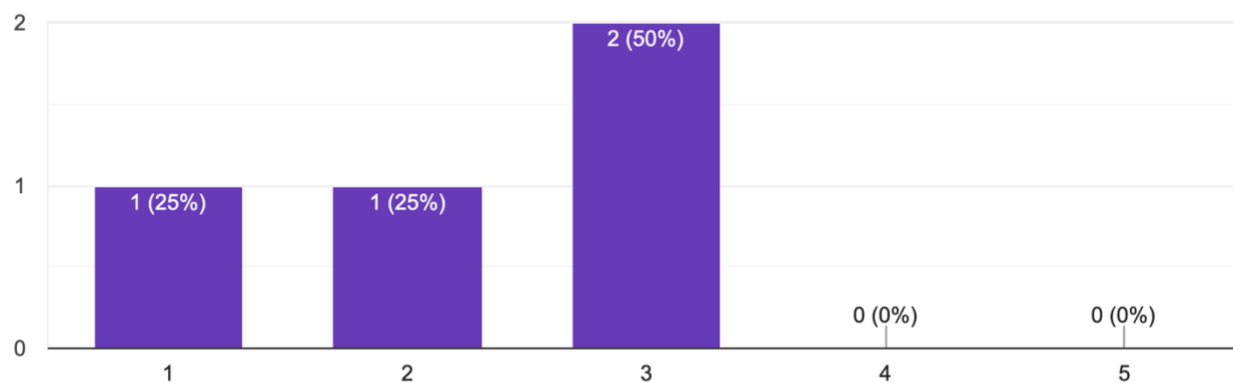


Figura 141. Risposte alla domanda 16 - Sezione penale del Tribunale di Terni.

3.4.2.7 Clearance Rate

Il dato complessivo nel periodo considerato (gennaio – settembre 2022) risulta positivo, con criticità solo relativamente alle voci “Rito collegiale sezione ordinaria” e “Rito monocratico appello giudice di pace”.

Ufficio	Ruolo	Iscritti gen - set 2022	Definiti gen - set 2022
Tribunale Ordinario di Terni	RITO COLLEGALE SEZIONE ASSISE	1	1
	RITO COLLEGALE SEZIONE ORDINARIA	51	42
	RITO MONOCRATICO PRIMO GRADO	646	986
	RITO MONOCRATICO APPELLO GIUDICE DI PACE	13	4
	INDAGINI E UDIENZA PRELIMINARE (NOTI)	1.452	1.509
	TOTALE AREA SICID	2.163	2.542

Clearance rate (definiti / iscritti)	1,18
---	-------------

Tabella 30. Clearance rate sezione penale Tribunale di Terni

3.4.2.8 Digitalizzazione dei fascicoli

Il grafico mostra la percentuale dichiarata di digitalizzazione dei fascicoli. Il 50% esatto degli intervistati sostiene di caricare oltre la metà dei documenti su TIAP.

Quanti documenti carichi, all'incirca, sul TIAP, rispetto a quelli che gestisci?

4 risposte

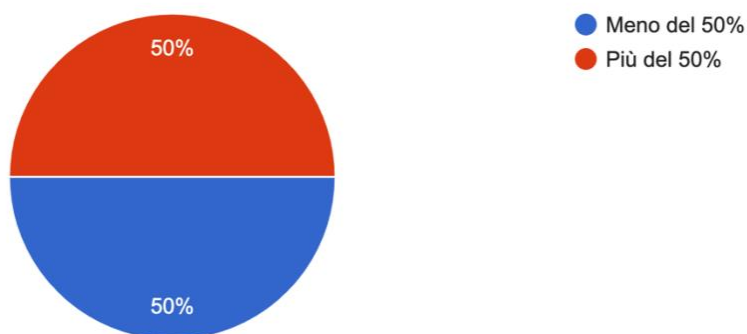


Figura 142. Percentuale di digitalizzazione dei fascicoli sezione penale Tribunale di Terni

3.4.2.9 Variazione dei pendenti SICP

Il seguente parametro valuta, in percentuale, la variazione del numero di fascicoli pendenti, valutati in momenti differenti. Precisamente, abbiamo una riduzione del 21,7% da fine 2019 (3.725 pendenti) a fine settembre 2022 (2.917 pendenti). Dato decisamente positivo.

Ufficio	Macro-materia	Pendenti al 31/12/2019	Pendenti al 30/09/2022	Variazione
Tribunale Ordinario di Terni	TOTALE PENALE	3.725	2.917	-21,7%

Tabella 31. Variazione dei pendenti SICP tribunale di Terni

3.4.2.10 Formazione digitale

Il 75% dei dipendenti neoassunti che hanno risposto al questionario sostiene di aver ricevuto formazione. Si segnala tuttavia un'incongruenza, in quanto nella domanda del questionario relativa alla valutazione della formazione (si veda il paragrafo 3.4.2.6) è stata dichiarata una mancanza di formazione solo in relazione al software GIADA, mentre risulta espletata al 100% la formazione per i software SICP e TIAP. Tutti gli intervistati hanno affermato di essere neoassunti, quindi non è disponibile il dato sui non neoassunti.

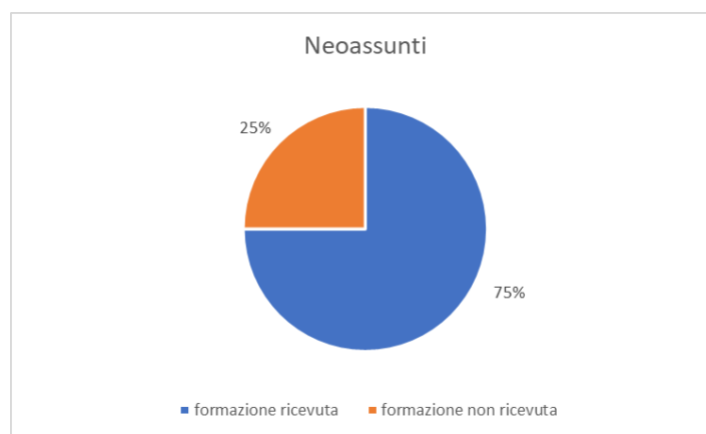


Figura 143. Percentuale di formazione ricevuta dal personale neoassunto sezione penale Tribunale di Terni

3.4.2.11 Spider web diagram

A differenza degli altri diagrammi, questo è dotato di 5 punte anziché 6, poiché manca l'indice relativo all'aggiornamento, essendo pervenute risposte al questionario da soli addetti/cancellieri neoassunti.

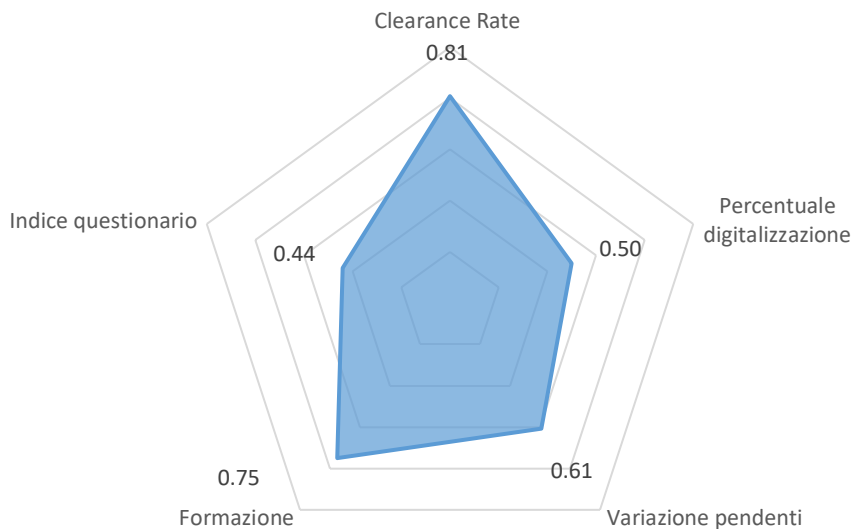


Figura 144. Spider Web Diagram sezione penale Tribunale di Terni

3.4.2.12 Conclusioni

Come evidenziato dal diagramma a ragnatela, la sezione penale del tribunale di Terni spicca per rapporto definiti/iscritti e formazione, anche se quest'ultima necessita di un ulteriore incremento. L'indice questionario risulta quello più basso tra i cinque analizzati, indicando un basso livello di qualità degli strumenti informatici e uno scarso grado di soddisfazione relativamente ai software utilizzati. Nell'analisi dei parametri relativi al questionario ("Indice questionario" e "Percentuale di digitalizzazione") occorre tuttavia ricordare che solo una parte degli intervistati lo ha compilato interamente, tant'è che il valore relativo alla digitalizzazione risulta notevolmente in contrasto con quanto emerso dalle interviste: era infatti emerso che ogni atto relativo ai procedimenti veniva scansionato e caricato su TIAP, facendo immaginare una percentuale del 100% anziché del 50%, come invece risultato dal questionario. Il diagramma a ragnatela presenta comunque la sezione penale del Tribunale di Terni mediamente efficiente. Una richiesta avanzata dagli intervistati, che potrebbe sicuramente ridurre ulteriormente i tempi di lavorazione, è di dotare i fascicoli cartacei di chip, o di adottare una qualche forma di catalogazione elettronica/digitale avanzata che possa permettere agli incaricati di recuperare facilmente i documenti all'interno dei vasti archivi del tribunale.

4. Analisi comparativa dei tribunali

La comparazione tra tribunali della stessa regione può aiutare a comprendere come essi operino, in un quadro complessivo, in termini di prestazioni e servizi offerti. In particolare, la comparazione per i tribunali dell'Umbria coinvolti nel progetto verrà nel seguito discussa distinguendo tra sezione civile e penale, così da evidenziare eventuali problematiche specifiche di ciascuna delle due sezioni e fornendo elementi utile al miglioramento del sistema giudiziario regionale. La comparazione avverrà facendo uso di diagrammi a ragnatela (spider web diagrams) sovrapposti, attraverso i quali sarà più immediato osservare eventuali carenze o punti di forza dei tribunali a confronto, rispetto agli indicatori precedentemente considerati e discussi.

4.1 Tribunali civili

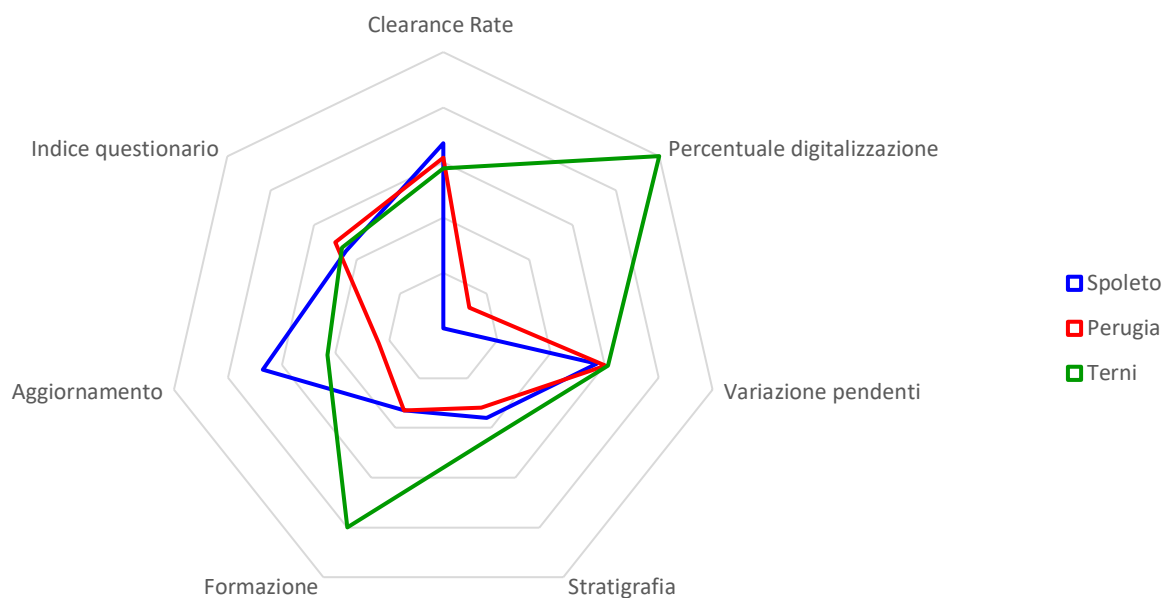


Figura 145. Diagramma comparativo dei Tribunali civili della regione Umbria

Il diagramma in Figura 145 riassume il confronto tra le sezioni civili dei tribunali di Perugia, Spoleto e Terni. In primo luogo, è interessante notare come tutti i dipendenti dei tribunali presentino un livello di soddisfazione professionale equiparabile tra loro, come dimostrato da "indice questionario".

Anche in termini di efficienza, i tribunali analizzati mostrano prestazioni confrontabili, tendenzialmente positive, con un "clearance rate" (non normalizzata) superiore a 1 (si ricordi che nello spider web diagram i valori degli indicatori sono normalizzati tra 0 e 1); in particolare, il Tribunale di Spoleto risulta il migliore tra i tre esaminati, con uno scarto complessivo inferiore a 0,05 rispetto a quello di Terni.

Per quanto riguarda l'indicatore "variazione pendenti", i valori normalizzati degli indicatori sono ancora confrontabili, ma questa volta il Tribunale di Terni mostra la migliore performance; in ogni caso, i risultati indicano una variazione percentuale negativa dei pendenti in tutti e tre i tribunali.

L'indice sulla stratigrafia, invece, mette in luce come il Tribunale di Terni abbia smaltito un numero maggiore di cause pendenti da più tempo rispetto a Spoleto e, soprattutto, rispetto a Perugia.

Passando alla formazione, emerge come il Tribunale civile di Perugia sia quello che presenta il maggior bisogno di miglioramenti, sia in termini di formazione dei neoassunti che di aggiornamento dei dipendenti di lunga data. In questo ambito, il Tribunale di Terni si distingue per la percentuale di formazione dei dipendenti neoassunti, mentre Spoleto risulta il migliore per quanto riguarda l'aggiornamento.

Infine, un aspetto di rilievo è rappresentato dalla digitalizzazione dei tribunali esaminati. In questo senso, il Tribunale di Terni si dimostra il più avanzato, con una percentuale del 100% di digitalizzazione; al contrario, la situazione appare opposta per Spoleto, in cui il fascicolo cartaceo affianca ancora il digitale, e Perugia, che presenta una percentuale di digitalizzazione piuttosto bassa.

4.2 Tribunali penali

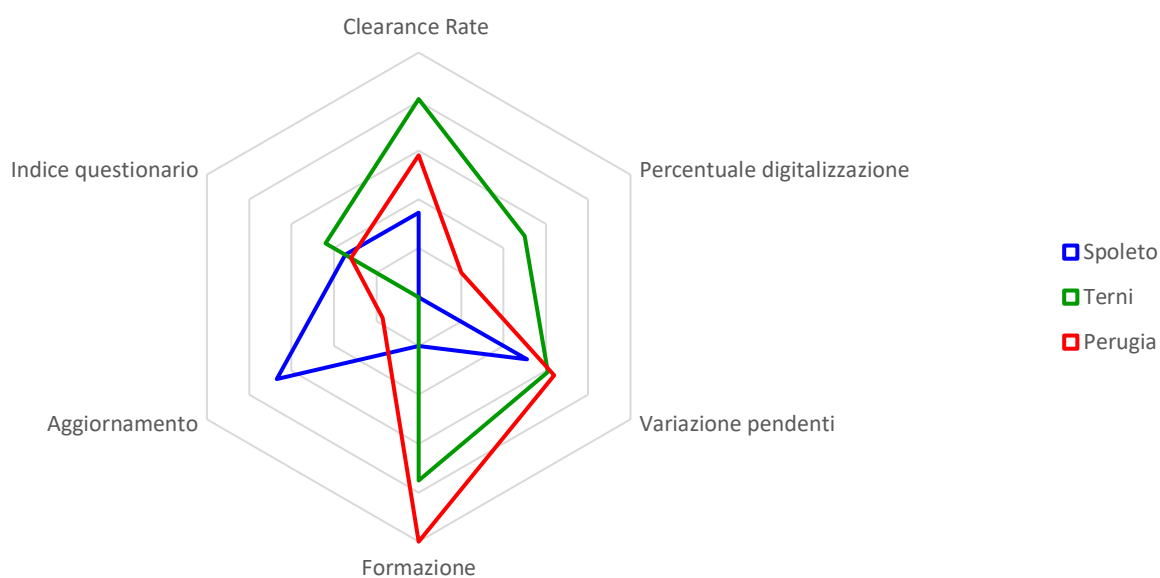


Figura 146. Diagramma comparativo dei Tribunali penali della regione Umbria

Per una corretta analisi dei KPI delle sezioni penali dei tribunali di Spoleto, Perugia e Terni, si rimarca come il tribunale di Terni presenti solo 5 indicatori su 6, a causa dell'assenza dell'indicatore "aggiornamento", per le ragioni precedentemente chiarite. Per ragioni grafiche, si è deciso di impostare a zero il valore dell'indicatore "aggiornamento" per il tribunale di Terni.

Complessivamente, il tribunale di Terni presenta una migliore performance su tutti gli indicatori tranne che per l'indicatore relativo alla formazione, il cui valore rimane comunque relativamente alto. In merito alla formazione, Perugia raggiunge il valore massimo, mentre Spoleto mostra un valore

estremamente basso. Per l'indice "aggiornamento", la situazione si inverte, con il tribunale di Spoleto che presenta la migliore prestazione.

Il valore dell'indicatore "variazione pendenti" appare simile per i tre tribunali, anche se Spoleto ha una leggera discesa rispetto agli altri due. Anche in merito all'indicatore "indice questionario" i valori sono confrontabili, indicando che i dipendenti dei tribunali hanno un grado di soddisfazione professionale simile.

In termini di "clearance rate" e "percentuale di digitalizzazione", il tribunale di Terni spicca con risultati molto buoni, mentre quello di Spoleto presenta criticità evidenti in entrambi i casi.

È interessante notare che il tribunale di Terni ha raggiunto una percentuale del 100% in termini di digitalizzazione, mentre il tribunale di Spoleto sembra ancora affidarsi al fascicolo cartaceo in alcuni casi.

In estrema sintesi, la sezione penale del tribunale di Terni sembra avere i risultati migliori nella maggior parte dei KPI analizzati, mentre la sezione penale del tribunale di Spoleto sembra evidenziare alcune difficoltà che devono essere affrontate per migliorare le prestazioni generali.

5. Formulazione di proposte volte all'implementazione dei sistemi già in uso o alla individuazione di nuovi

Nei capitoli precedenti, abbiamo messo in luce come la formazione del personale nei tribunali sia risultata spesso insufficiente in merito all'utilizzo di strumenti digitali per il trattamento dei dati e dei flussi di lavoro. Il tema della formazione è stato dunque ampiamente considerato tra le attività di progetto, e viene discusso in dettaglio nel deliverable sulle azioni 3.1 e 4.3, al quale si rimanda. Si anticipa come una parte importante delle attività di formazione abbia riguardato la produzione di materiale di sintesi esplicativo relativo all'uso dei software ministeriali nei tribunali, che si ritiene possa contribuire in modo sostanziale all'implementazione di procedure automatizzate per i sistemi già in uso.

Il presente capitolo individua specifiche azioni volte al miglioramento della digitalizzazione e dell'automazione di alcune attività all'interno dei tribunali coinvolti nel progetto. Le proposte illustrate derivano dalle nostre esperienze di analisi e mappatura già descritte in precedenza, nonché da ulteriori elementi di confronto con il personale che opera all'interno dei tribunali. Le nostre principali linee di intervento si articolano come segue:

- **Linea 1.** Analisi dei sistemi attualmente utilizzati nei tribunali, con particolare attenzione ai sistemi informativi della giustizia italiana, noti come SICID e SICP. Questi sistemi sono stati resi accessibili grazie all'autorizzazione del Ministero della Giustizia e sono gestiti dal CISIA. Dopo un'attenta valutazione, discuteremo alcune proposte di ottimizzazione sul loro utilizzo.
- **Linea 2.** Progettazione e sviluppo di nuovi prototipi software per il supporto o l'automatizzazione di alcune procedure di particolare interesse per i tribunali analizzati. Tra questi: (i) un prototipo software per il calcolo degli assegni di mantenimento, basato sulle sentenze fornite dagli esperti giuridici e con prospettive di ulteriore espansione mediante l'integrazione di un database consultabile; (ii) un prototipo software che agevola il calcolo personalizzabile della pesatura dei fascicoli, basato su criteri e valori numerici; (iii) un prototipo software che consente la digitalizzazione delle schede dei fascicoli iniziali dei procedimenti giudiziari.
- **Linea 3.** Assistenza al Tribunale Penale di Perugia per la correzione di errori di un database interno di misure cautelari, al fine di ripristinarne la funzionalità.

5.1 Linea 1 – proposte sui sistemi attualmente in uso.

Discutiamo nel seguito due proposte di miglioramento che riteniamo di particolare rilievo: (a) l'automatizzazione della sezione e del giudice nei procedimenti civili, tramite l'applicativo SICID; (b) l'automatizzazione della sezione e del giudice nei procedimenti penali.

5.1.1 Automatizzazione della sezione e del giudice nei procedimenti civili

Pensiamo che una corretta configurazione dell'algoritmo di assegnazione automatica del giudice all'interno dell'applicativo SICID permetterebbe sia di ridurre il tempo necessario per la lavorazione dei fascicoli sia di diminuire il carico di lavoro degli impiegati in Cancelleria.

Attualmente, quando un fascicolo è pronto per l'assegnazione del giudice, il cancelliere ferma il processo di lavoro relativo. Quel fascicolo rimane quindi "fermo" fino a quando il responsabile dell'assegnazione (il Presidente della Cancelleria) non recupera tutti i fascicoli fermi a questa fase, accumulati fino a quel momento. A quel punto, il cancelliere effettua il lavoro di assegnazione del giudice manualmente per ogni fascicolo, utilizzando delle opportune tabelle cartacee.

L'assegnazione automatica del giudice da parte del cancelliere, sfruttando l'opzione offerta dal SICID, eliminerebbe totalmente il tempo di "fermo" del fascicolo in attesa, e permetterebbe di ridurre il carico di lavoro del responsabile dell'assegnazione.

Si rimarca come la configurazione dell'algoritmo di assegnazione automatica del giudice non solo migliorerebbe la produttività del processo di lavoro, ma anche la qualità dell'assegnazione stessa. L'algoritmo, infatti, potrebbe essere istruito per tenere conto di fattori come la specializzazione del giudice, la disponibilità di tempo e la tipologia del fascicolo, garantendo così un'assegnazione più equa e ottimizzata rispetto a quella manuale.

Il superamento del processo manuale di assegnazione del giudice ridurrebbe anche il margine di errore umano, garantendo una maggiore trasparenza e affidabilità del processo.

5.1.2 Automatizzazione della sezione e del giudice nei procedimenti penali

In seguito agli assesment con il personale tecnico degli uffici di Cancelleria dei Tribunali Penali, abbiamo constatato che l'assegnazione dei giudici avviene tramite consultazione di tabelle cartacee. La procedura seguita dai cancellieri si basa sulla lettura del codice RGNR, un numero progressivo presente nel fascicolo proveniente dalla Procura. In base ad esso, i cancellieri possono stabilire in modo univoco il giudice corrispondente, tramite la consultazione di una tabella cartacea condivisa tra tutti gli impiegati dell'Ufficio di Iscrizione, che associa le ultime cifre di ogni codice a uno dei giudici del tribunale in questione. I fascicoli relativi a reati di particolare gravità fanno eccezione, perché per essi non va individuato un singolo giudice, bensì un collegio. Essendo un procedimento regolato interamente da criteri prestabiliti e non variabili, senza alcun tipo di arbitrarietà da parte degli addetti della cancelleria, riteniamo estremamente utile l'implementazione di un software in grado di automatizzare il processo di assegnazione, andando a limitare gli errori e le perdite di tempo che il metodo attuale comporta. La semplicità della logica con cui avviene l'assegnazione ci rende fiduciosi riguardo la buona riuscita del software, e l'unico aspetto da curare con attenzione è come segnalare i casi particolari sopra citati, che richiedono l'assegnazione di giudici collegiali. Il software potrebbe avere, ad esempio, una casella apposita spuntabile, per differenziare i due casi. Adottare una soluzione simile costituirebbe un importante passo (seppure iniziale) verso una digitalizzazione in ambito Penale, aspetto che al momento risulta piuttosto carente o, in alcuni casi, addirittura assente.

5.2 Linea 2 – Nuovi prototipi software

5.2.1 Calcolo automatico dell'assegno di mantenimento

Introduzione

Nel presente capitolo, è opportuno fornire un quadro normativo e giurisprudenziale che contestualizzi l'analisi condotta sulla quantificazione dell'assegno di mantenimento e dell'assegno divorzile.

L'art. 156 del Codice civile, intitolato "Effetti della separazione sui rapporti patrimoniali tra i coniugi", rappresenta la norma di riferimento per l'assegno di mantenimento. Questo articolo stabilisce che:

1. Nel pronunciare la separazione, il giudice determina a favore del coniuge non responsabile della separazione il diritto a ricevere dall'altro coniuge il sostegno necessario per il proprio mantenimento, se non dispone di redditi adeguati.
2. L'importo di tale supporto è determinato in relazione alle circostanze e ai redditi dell'obbligato.
3. L'obbligo di fornire assistenza alimentare, come stabilito negli articoli 433 e successivi, rimane invariato.
4. In caso di giustificati motivi, su richiesta di una delle parti, il giudice può revocare o modificare le disposizioni precedenti.

La ratio di questa disposizione deriva sia dal diritto all'assistenza materiale che sorge dal matrimonio stesso, secondo l'art. 143 del Codice civile, sia dalla persistenza del vincolo matrimoniale che non si estingue con la separazione dei coniugi. Infatti, la separazione istituisce un regime destinato a mantenere gli effetti propri del matrimonio, anche se compatibili con la cessazione della convivenza.

A supporto di questo concetto, si può considerare la sentenza della Suprema Corte di Cassazione n. 12196/2017, che afferma che "La separazione personale, a differenza dello scioglimento o cessazione degli effetti civili del matrimonio, presuppone la permanenza del vincolo coniugale, sicché i 'redditi adeguati', cui va rapportato, ai sensi dell'art. 156 c.c., l'assegno di mantenimento a favore del coniuge, in assenza della condizione ostativa dell'addebito, sono quelli necessari a mantenere il tenore di vita goduto in costanza di matrimonio, essendo ancora attuale il dovere di assistenza materiale, che non presenta alcuna incompatibilità con tale situazione temporanea, dalla quale deriva solo la sospensione degli obblighi di natura personale di fedeltà, convivenza e collaborazione, e che ha una consistenza ben diversa dalla solidarietà postconiugale, presupposto dell'assegno di divorzio."

Ci sono diversi requisiti necessari per richiedere l'assegno di mantenimento. È necessario che la separazione non sia stata addebitata al coniuge richiedente, che egli non disponga di redditi propri e che vi sia una disparità economica tra le parti.

Per quanto riguarda la quantificazione dell'assegno, sebbene venga previsto un calcolo basato sui redditi dei coniugi, è evidente che nell'effettiva pratica non sia semplice individuare l'importo corretto. Pertanto, è necessaria un'analisi approfondita della giurisprudenza sul tema.

In particolare, un punto di svolta è rappresentato dalla sentenza delle Sezioni Unite (Cass. S.U. 18287/2018) del 2018, pronunciata in materia di assegno divorzile, estesa analogamente all'assegno di mantenimento. La Suprema Corte di Cassazione, affrontando una questione interpretativa sulla natura e la funzione dell'assegno divorzile, ha adottato un'interpretazione costituzionalmente orientata dell'istituto giuridico complessivo.

Il processo interpretativo ha avuto origine dalla sentenza n. 11504 del 2017 della I Sezione della Corte di Cassazione, che ha modificato la precedente interpretazione dell'art. 5, comma VI della Legge n. 898/1970, evidenziando il cambiato contesto sociale e sottolineando l'inadeguatezza di un metodo basato esclusivamente sul confronto tra le condizioni economico-patrimoniali delle parti, che comportava il rischio di "deresponsabilizzazione" del coniuge più debole. Invece, è stato proposto un approccio interpretativo unitario.

All'assegno divorzile è attribuita una funzione non solo assistenziale, ma anche una natura perequativo-compensativa derivante dalle scelte di vita familiare. Durante il matrimonio, uno dei coniugi assume un ruolo trainante all'interno della famiglia, sacrificando le sue aspettative professionali e il reddito. Pertanto, il criterio dell'adeguatezza dei mezzi non è più assoluto, e diventa importante indagare sulle cause dello squilibrio economico. Se tale squilibrio è dovuto alla configurazione degli equilibri familiari, in cui uno dei coniugi si è dedicato esclusivamente o principalmente al sostegno della famiglia, rinunciando o limitando la propria carriera professionale e il proprio reddito autonomo, l'intervento perequativo della legge può essere giustificato anche in considerazione delle possibilità favorevoli di recupero del pregiudizio subito.

Se esiste uno squilibrio patrimoniale tra le parti e sono state valutate le condizioni economiche dei coniugi, il giudice dovrà tenere conto di una serie di elementi per determinare una somma adeguata e congrua da assegnare come assegno. Tra questi elementi, a titolo esemplificativo, si considerano: la durata del matrimonio, le opportunità lavorative del coniuge richiedente, i redditi e il patrimonio delle parti (inclusi conti correnti, risparmi, investimenti, polizze assicurative, beni produttivi di reddito come canoni di locazione di immobili, l'uso della casa coniugale, le spese sostenute durante la convivenza come mutui, canoni di locazione, spese condominiali, spese per i figli e utenze). Un altro aspetto critico su cui il giudice dovrà soffermarsi riguarda i cosiddetti redditi occulti.

La realizzazione di un prototipo per calcolare l'importo dell'assegno di mantenimento, sia per il coniuge che per i figli, risponde alla necessità di semplificare i procedimenti relativi al diritto di famiglia, liberando il giudice da operazioni operative e di calcolo. Il sistema proposto si basa sui dati reddituali delle parti, utilizzati per calcolare un intervallo entro cui verrà determinata l'importo finale dell'assegno. La scelta di fornire un intervallo anziché un risultato netto è stata preferita per due ragioni principali:

1. i dati utilizzati per definire l'algoritmo di calcolo sono basati su una raccolta di provvedimenti emessi sul territorio che non sono stati sufficienti per individuare una statistica precisa;
2. ogni decisione, pur partendo da dati reddituali certi e da fattori di calcolo logico-matematici oggettivi, presenta alcune peculiarità che non sempre possono essere razionalmente tradotte in criteri di calcolo programmati.

Tenendo conto tali criteri, il software restituirebbe un intervallo di valori entro cui l'assegno di mantenimento risulterebbe coerente con le precedenti sentenze emesse in Umbria. L'adozione di questo sistema garantirebbe da un lato il rispetto della discrezionalità del giudice e dall'altro contribuirebbe a creare un sistema quanto più uniforme e coerente possibile, oltre a velocizzare i tempi decisionali.

Formulazione dell'applicativo

La proposta di implementare un sistema di calcolo dell'importo dell'assegno di mantenimento è stata avanzata per rispondere alle esigenze della giustizia. Nei tribunali considerati, la decisione sul calcolo dell'importo dell'assegno di mantenimento è attualmente a discrezione del giudice, senza alcuna linea guida. Molti giudici hanno pertanto segnalato la mancanza di regole chiare e precise che possano guidare il loro lavoro nel determinare l'importo dell'assegno.

Il sistema proposto si baserebbe sui dati relativi alle due parti, che verrebbero utilizzati per determinare un intervallo entro il quale fissare l'importo dell'assegno di mantenimento. Ciò permetterebbe di avere maggiore uniformità nella decisione e di ridurre il rischio di errori nei calcoli, che potrebbero avere ripercussioni negative sulla decisione finale. L'utilizzo del sistema permetterebbe inoltre di ridurre notevolmente il tempo impiegato dal giudice nella procedura di calcolo dell'importo dell'assegno di mantenimento.

Anche se il sistema fornirà un intervallo per l'importo dell'assegno di mantenimento, la decisione finale spetterà sempre al giudice. Questo perché l'importo dell'assegno di mantenimento può essere influenzato da una serie di fattori che non sono contemplati dal sistema, come ad esempio le esigenze speciali di un bambino o la situazione finanziaria unica di una delle parti. Il giudice avrà il compito di valutare tutti i fattori rilevanti e di decidere se l'importo raccomandato dal sistema è adeguato o se necessita di modifiche. In questo modo, il giudice può garantire che la decisione finale sia giusta ed equa per entrambe le parti.

Parametri considerati

Il calcolo dei due assegni tiene conto dei seguenti parametri:

- 11b. red_1 : reddito mensile netto del coniuge 1;
- 12b. $red_occulto_1$: reddito occulto del coniuge 1;
- 13b. $mutuo_1$: rata mutuo mensile del coniuge 1;
- 14b. $affitto_1$: rata affitto mensile del coniuge 1;
- 15b. $oneri_1$: altri oneri familiare mensili del coniuge 1;
- 16b. red_2 : reddito mensile netto del coniuge 2;
- 17b. $red_occulto_2$: reddito occulto del coniuge 2;
- 18b. $mutuo_2$: rata mutuo mensile del coniuge 2;
- 19b. $affitto_2$: rata affitto mensile del coniuge 2;
- 20b. $oneri_2$: altri oneri familiare mensili del coniuge 2;
- 21b. num_figli : numero di figli dei due coniugi;
- 22b. $num_figli_autonomi$: numero di figli autonomi dei due coniugi;
- 23b. $num_figli_disabilit\grave{a}$: presenza o meno di figli con disabilità dei due coniugi;
- 24b. $importo_disabilit\grave{a}$: assegno mensile per disabilità percepito dal coniuge affidatario (solo in caso di presenza di figli con disabilità);
- 25b. $coniuge_affidatario$: valore pari a 1 se il coniuge affidatario è il coniuge 1, valore pari a 2 altrimenti;
- 26b. $casa_coniugale$: valore pari a 0 se non è presente alcuna casa coniugale assegnata, valore pari a 1 se la casa coniugale è affidata al coniuge 1, valore pari a 2 se la casa coniugale è affidata al coniuge 2;

- 27b. $percent_casa_1$: percentuale di proprietà della casa coniugale del coniuge 1 (solo in caso sia presente una casa coniugale affidata ad uno dei due coniugi);
- 28b. $percent_casa_2$: percentuale di proprietà della casa coniugale del coniuge 2 (solo in caso sia presente una casa coniugale affidata ad uno dei due coniugi);
- 29b. $valore_casa_coniugale$: valore di mercato mensile della casa coniugale (solo in caso sia presente una casa coniugale affidata ad uno dei due coniugi);

Calcoli eseguiti per l'assegno destinato al coniuge

Come prima cosa, devono essere calcolati due parametri intermedi, specificamente il reddito netto dei due coniugi:

- 30b. $red_{netto_1} = red_1 - mutuo_1 - affitto_1 - oneri_1$
- $red_{netto_2} = red_2 - mutuo_2 - affitto_2 - oneri_2$

In base a questi calcoli si può decretare chi sarà il coniuge debitore e chi invece il coniuge creditore:

- Nel caso in cui $red_{netto_1} > red_{netto_2}$ il coniuge 1 sarà il debitore. In questo caso,
 - se è stata assegnata una casa coniugale ed è stata affidata al coniuge 2 ($casa_coniugale = 2$), allora il valore dell'assegno sarà

$$assegno_{coniuge} = \frac{red_{netto_1} - (valore_{casa_coniugale} * percent_{casa_1}) - red_{netto_2}}{4}$$

- se invece la casa coniugale è stata affidata al coniuge 1 ($casa_coniugale = 1$), allora il valore dell'assegno sarà

$$assegno_{coniuge} = \frac{red_{netto_1} - red_{netto_2}}{4}$$

- se infine la casa coniugale non è stata affidata a nessun coniuge ($casa_coniugale = 0$), allora il valore dell'assegno sarà

$$assegno_{coniuge} = \frac{red_{netto_1} - red_{netto_2}}{3}$$

- Nel caso in cui $red_{netto_1} < red_{netto_2}$ il coniuge 2 sarà il debitore. In questo caso,
 - se è stata assegnata una casa coniugale ed è stata affidata al coniuge 1 ($casa_coniugale = 1$), allora il valore dell'assegno sarà

$$assegno_{coniuge} = \frac{red_{netto_2} - (valore_{casa_coniugale} * percent_{casa_2}) - red_{netto_1}}{4}$$

- se invece la casa coniugale è stata affidata al coniuge 2 ($casa_coniugale = 2$), allora il valore dell'assegno sarà

$$assegno_{coniuge} = \frac{red_{netto_2} - red_{netto_1}}{4}$$

- se infine la casa coniugale non è stata affidata a nessun coniuge ($casa_coniugale = 0$), allora il valore dell'assegno sarà

$$assegno_{coniuge} = \frac{red_{netto2} - red_{netto1}}{3}$$

- Nel caso in cui $red_{netto1} = red_{netto2}$ nessun assegno di mantenimento sarà dovuto ad alcun coniuge

$$assegno_{coniuge} = 0$$

Infine, viene calcolato un intervallo (range) a partire dal valore $assegno_{coniuge}$ appena calcolato; per fare ciò, è stata calcolata una percentuale (che varia in base al valore dell'assegno appena calcolato) che verrà sottratta e sommata al valore $assegno_{coniuge}$ per ottenere l'intervallo. Di seguito il calcolo per ottenere questa percentuale:

- Nel caso in cui $assegno_{coniuge} \geq 500$, la percentuale sarà del 15%:

$$\%range = 0.15$$
- Nel caso in cui $assegno_{coniuge} \leq 100$, la percentuale sarà del 25%:

$$\%range = 0.25$$
- Nel caso in cui $100 \leq assegno_{coniuge} \leq 500$, la percentuale diminuisce linearmente dal 25% fino al 15% al crescere del valore:

$$\%range = 0.25 - (assegno_{coniuge} - 100)/4000$$

Fatto ciò, si ottiene immediatamente il range, ovvero

$$range_{coniuge} = [assegno_{coniuge} - assegno_{coniuge} * \%range, assegno_{coniuge} + assegno_{coniuge} * \%range]$$

Calcoli eseguiti per l'assegno destinato al mantenimento dei figli

Come prima cosa, va verificata la presenza di figli non autonomi:

$$num_figli_non_autonomi = num_figli - num_figli_autonomi$$

Come seconda cosa, in base al numero di figli non autonomi appena calcolato, viene stabilito un fattore moltiplicativo come segue:

- $num_figli_non_autonomi = 0 \rightarrow factor = 0;$
- $num_figli_non_autonomi = 1 \rightarrow factor = 0.20;$
- $num_figli_non_autonomi = 2 \rightarrow factor = 0.25;$
- $num_figli_non_autonomi = 3 \rightarrow factor = 0.30;$
- $num_figli_non_autonomi = 4 \rightarrow factor = 0.32;$
- $num_figli_non_autonomi = 5 \rightarrow factor = 0.34;$
- $num_figli_non_autonomi = 6 \rightarrow factor = 0.36;$
- $num_figli_non_autonomi = 7 \rightarrow factor = 0.38;$
- $num_figli_non_autonomi \geq 8 \rightarrow factor = 0.40;$

Il fattore moltiplicativo (*factor*) indica la percentuale del reddito che il coniuge non affidatario dovrà versare per i figli. Per procedere con il calcolo del valore dell'assegno, devono essere calcolati due parametri intermedi, specificamente il reddito netto dei due coniugi:

$$31b. \text{red}_{netto_1} = \text{red}_1 - \text{mutuo}_1 - \text{affitto}_1 - \text{oneri}_1$$

- $\text{red}_{netto_2} = \text{red}_2 - \text{mutuo}_2 - \text{affitto}_2 - \text{oneri}_2$

In base al valore di *coniuge_affidatario* viene determinato chi sarà il coniuge a dover corrispondere un assegno di mantenimento per i figli:

- Nel caso in cui *coniuge_affidatario* = 1, il coniuge 2 sarà il debitore. In particolare:
 - se la casa coniugale è stata assegnata al coniuge 1 (*casa_coniugale* = 1), allora il valore dell'assegno sarà:

$$\text{assegno}_{figli} = (\text{red}_{netto_2} - (\text{valore}_{\text{casa}_{coniugale}} * \text{percent}_{\text{casa}_2})) * \text{factor}$$

- se invece la casa coniugale è stata assegnata al coniuge 2 (*casa_coniugale* = 2) o non è stata assegnata (*casa_coniugale* = 0), allora il valore dell'assegno sarà:

$$\text{assegno}_{figli} = \text{red}_{netto_2} * \text{factor}$$

- Nel caso in cui *coniuge_affidatario* = 2, il coniuge 1 sarà il debitore. In particolare:
 - Se la casa coniugale è stata assegnata al coniuge 2 (*casa_coniugale* = 2), allora il valore dell'assegno sarà:

$$\text{assegno}_{figli} = (\text{red}_{netto_1} - (\text{valore}_{\text{casa}_{coniugale}} * \text{percent}_{\text{casa}_1})) * \text{factor}$$

- Se invece la casa coniugale è stata assegnata al coniuge 1 (*casa_coniugale* = 1) o non è stata assegnata (*casa_coniugale* = 0), allora il valore dell'assegno sarà:

$$\text{assegno}_{figli} = \text{red}_{netto_1} * \text{factor}$$

Infine, viene calcolato un intervallo (range) a partire dal valore *assegno_figli* appena calcolato; per fare ciò, viene calcolata una percentuale che varia in base al valore dell'assegno appena calcolato. La percentuale verrà sottratta e sommata al valore *assegno_figli* per ottenere l'intervallo. Di seguito viene descritto il calcolo utilizzato per ottenere questa percentuale:

Nel caso in cui *assegno_figli* ≥ 500 , la percentuale sarà del 15%:

$$\%_{\text{range}} = 0.15$$

- Nel caso in cui *assegno_figli* ≤ 100, la percentuale sarà del 25%:

$$\%_{\text{range}} = 0.25$$

- Nel caso in cui $100 \leq \text{assegno}_{figli} \leq 500$ al crescere del valore dell'assegno, la percentuale per l'identificazione del range diminuisce linearmente, dal 25% fino al 15%:

$$\%_{range} = 0.25 - (assegno_{figli} - 100)/4000$$

Il range di riferimento che può essere utilizzato per individuare il valore dell'assegno per i figli si ottiene come segue:

$$range_{figli} = [assegno_{figli} - (assegno_{figli} * \%_{range}), assegno_{figli} + (assegno_{figli} * \%_{range})]$$

Nel caso in cui siano presenti redditi occulti oppure viene percepito un assegno per figli con disabilità ($importo_{disabilità} > 0$), l'applicazione emetterà un opportuno messaggio di avviso al fine di ricordare al giudice di tenerne conto nella decisione finale per l'attribuzione dell'assegno.

Descrizione dell'interfaccia

L'applicazione in esame presenta un'interfaccia grafica utente (realizzata in Java), che risulta essere molto semplice e intuitiva. Come mostrato in *Figura 147*, sono distinguibili tre sezioni principali:

1. La prima, partendo dall'alto, è relativa ai dati reddituali, trattati separatamente, dei due coniugi;
2. La seconda sezione riguarda i campi che interessano entrambi i coniugi, ossia la presenza di figli e/o di una casa coniugale. In seguito a questa sezione è presente il pulsante "CALCOLA VALORI" che legge i dati inseriti e permette di eseguire il calcolo degli assegni;
3. Infine, nell'ultima sezione vengono visualizzati i range degli importi degli assegni, sia per il coniuge che per i figli, risultanti dal calcolo sopra descritto.

Figura 147. Interfaccia utente dell'applicazione


Al fine di rendere l'applicazione chiara e agevolare l'utilizzo, accanto ad ogni campo è presente l'icona  che, al passaggio del mouse, fa apparire un testo chiarificatore sull'effettivo valore da inserire (Figura 148).

Figura 148. Visualizzazione tooltip

5.2.2 Tesi di laurea in “Basi di Dati”: Realizzazione di un database per un corretto ed equo valore dell’assegno divorzile e di mantenimento”

Dopo approfonditi e frequenti colloqui con il dipartimento di giurisprudenza, è emersa una delle aree di ricerca più intriganti: la creazione di un database dedicato alle separazioni e ai divorzi civili. Attualmente, sia a livello nazionale che locale, manca un simile archivio da cui i giudici potrebbero attingere per comparare le cause in corso con altre simili già risolte in passato.

In linea con gli obiettivi del progetto "Giustizia AGILE", ci si è impegnati nello sviluppo del prototipo software menzionato nel capitolo precedente. Tuttavia, per garantire il corretto funzionamento del software, è essenziale acquisire una quantità considerevole di dati, estremamente dettagliati e completi. Purtroppo, sembra che reperire tali dati possa risultare complesso, poiché ogni causa è trattata da differenti avvocati che spesso redigono le proprie istanze in modo eterogeneo, talvolta tralasciando informazioni cruciali per il funzionamento del software.

L'implementazione di un database contenente le sentenze di divorzio o separazione potrebbe costituire una soluzione efficace per agevolare i giudici nel calcolo delle compensazioni economiche in modo più efficiente e accurato. L'idea principale della tesi è la costruzione di una base di dati attraverso lo studio delle sentenze relative a casi simili verificatisi nella regione Umbria, gentilmente messe a disposizione dalla facoltà di giurisprudenza dell'Università degli Studi di Perugia.

La creazione di un database di questo tipo rappresenta un'innovazione significativa nell'ambito giudiziario, consentendo ai giudici di filtrare le istanze utilizzando parametri rilevanti e simili al proprio caso, fornendo così una preziosa linea guida durante la fase decisionale. Inoltre, questo database potrebbe essere un valido strumento di ricerca per individuare possibili modelli o tendenze che potrebbero essere utili per sviluppare nuove strategie giudiziarie.

Naturalmente, la realizzazione di questo progetto ha richiesto un'analisi approfondita e la categorizzazione delle sentenze al fine di rendere il database facilmente consultabile e utilizzabile. Una volta completato, rappresenterà un prezioso strumento per ottimizzare il lavoro dei giudici e migliorare l'efficienza del sistema giudiziario.

Le categorie di dati presenti in questa base di dati comprendono:

- Numero del provvedimento
- Estratto del provvedimento
- Tipo di procedura (Separazione o Divorzio)
- Presenza di figli nati all'interno o all'esterno del matrimonio
- Presenza di un addebito
- Presenza di una casa coniugale
- Età dei figli (minorenni o maggiorenni)
- Dipendenza finanziaria dei figli
- Reddito del creditore e del debitore
- Totale dell'assegno emesso in favore di un coniuge
- Totale dell'assegno emesso in favore dei figli

5.2.3 Software di organizzazione virtuosa dell'arretrato (pesatura dei fascicoli)

Introduzione

Nell'ambito dei pendenti esiste un punto di saturazione, ossia un numero di procedimenti superato il quale, rispetto alle risorse umane disponibili, il tempo per la risoluzione delle controversie si dilata e, come spesso purtroppo accade in molti uffici giudiziari italiani, può diventare eccessivo. Questo punto di saturazione sembra prestarsi, però, ad essere anticipatamente valutato e calcolato attraverso un sistema di "pesatura" di tutti i procedimenti iscritti che deve avvenire sulla base del tempo occorrente alla loro definizione.

Per meglio chiarire, la pesatura del fascicolo è concepita come strumento finalizzato a calcolare se il numero di giudici in servizio è adeguato a rispondere in tempi ragionevoli al carico di lavoro degli uffici giudiziari. Il numero dei procedimenti sopravvenuti in un ufficio in un determinato arco temporale, moltiplicati per un fattore di complessità (peso), dovrebbe fornire un'indicazione del tempo necessario all'ufficio per smaltirli. Dunque, i procedimenti sopravvenuti, suddivisi in macrocategorie, sono moltiplicati per il loro fattore di complessità, producendo il numero di ore necessarie per trattare in un arco temporale, che di solito si fa riferire all'anno, i procedimenti. Tale numero viene diviso per il prodotto delle ore che i giudici possono dedicare all'attività giurisdizionale e il numero di giudici effettivamente in servizio nel medesimo arco temporale. Per mezzo di questa semplice formula si determina il numero di giudici necessari a far fronte alla domanda di giustizia nell'arco di tempo considerato. Se la disponibilità è inferiore, è matematico che si verificherà una dilatazione dei tempi di risoluzione del contenzioso.

I sistemi di pesatura sopra analizzati sono stati pensati prevalentemente per operare una preavvalutazione del carico di lavoro utile ad una migliore distribuzione dello stesso all'interno dei vari uffici giudiziari. Nei singoli uffici la pesatura può essere, ad esempio, finalizzata alla predisposizione delle tabelle triennali da parte dell'amministrazione. Abbiamo constatato come la pesatura sia utile per calcolare se il numero di giudici in servizio sia adeguato a rispondere in tempi ragionevoli alla domanda di giustizia. Tuttavia, ciò che si nota è che si tratta di un'attività compiuta solo a monte (in sede di assegnazione dei ruoli ai vari magistrati in servizio), e fondata sulla valutazione solo di alcuni parametri (come la tipologia del procedimento e la materia).

Presso il Tribunale di Perugia, come meglio verrà illustrato in seguito, non viene svolta, a livello generale una vera e propria attività sistematica di pesatura del fascicolo. Accade invece che siano alcuni (singoli) magistrati, in via autonoma e sperimentale, a gestire in maniera ponderata i procedimenti loro assegnati.

Le cancellerie utilizzano una metodologia piuttosto elementare in fase di iscrizione a ruolo e assegnazione della causa ai giudici competenti, poiché tengono conto soltanto della materia per l'individuazione della sezione e del carico di lavoro del singolo magistrato, ma non del grado di complessità della causa. La pesatura intesa solo in questi termini rischia di concentrarsi solo su alcuni parametri che non indicano la reale complessità della causa e, in definitiva, di non dimostrarsi realmente efficace.

Il grado di complessità della causa è invece un parametro assai rilevante per la migliore programmazione delle attività del singolo magistrato, e può riverberare effetti positivi sull'intero ufficio giudiziario. Per il giudice, una valutazione del grado di complessità della causa può essere rilevato sotto diversi profili. Ad esempio, nella scelta del modello decisorio da adottare, tra quello più semplice della decisione a seguito di discussione orale *ex art. 281 sexies c.p.c.* e quello a trattazione scritta; nel passaggio dal rito ordinario al rito sommario di cognizione e viceversa; nella calendarizzazione del processo e in particolare nella fissazione dell'udienza di precisazione delle conclusioni in modo tale da scadenzare il complessivo lavoro del giudice. Per ora, l'adozione di metodi di pesatura in questo senso è rimessa alla sola capacità organizzativa del singolo magistrato.

Una ancor più forte e rinnovata esigenza di organizzazione del lavoro e pesatura si è posta, da ultimo, con riferimento agli obiettivi posti dal PNRR.

Fra gli strumenti che il Piano individua al fine di migliorare la risposta giudiziaria si conta il calendario del processo. Come già rappresentato, infatti, la modalità di gestione dei ruoli più diffusa ad oggi è di tipo seriale; consiste, cioè, nel gestire un elevato numero di cause per singolo giudice, tutte in parallelo. Di queste cause raramente viene predisposto un programma di udienze fin dall'inizio; si tende piuttosto a fissare e calendarizzare un'udienza alla volta. In questo modo, però, le cause caratterizzate da un maggior numero di adempimenti tenderanno ad essere collocate in fondo alla fila, e così ad aggravare ulteriormente l'arretrato patologico. Su questo aspetto problematico può fruttuosamente incidere la predisposizione di un'agenda personale del giudice.

L'ambizioso obiettivo di migliorare e ottimizzare le pratiche di lavoro individuali dei magistrati, nonché di gestione delle udienze, in generale, per l'intero Tribunale, sorge dalla necessità di non aggravare ulteriormente il problema giustizia incidendo troppo pesantemente sui costi. Del resto, un efficientamento dell'organizzazione del sistema agenda potrebbe rappresentare una soluzione a costo (quasi) zero, in grado di incidere molto positivamente su tutti i principali fronti d'intervento: smaltire il pregresso; ridurre la durata media dei processi; dare tempi certi. Un'opportuna metodologia di lavoro individuale non abbisogna di nuovi investimenti e, a parità di altre condizioni, è in grado di assicurare un risultato pressoché certo in termini di efficienza.

L'attività di rilevamento dei modelli operativi in uso presso il Tribunale civile di Perugia ci ha condotti, anzitutto, presso l'Ufficio preposto alle iscrizioni a ruolo, al fine di poter analizzare il funzionamento dell'applicativo SICID (Sistema informatico contenzioso civile distrettuale), programma che, insieme al SIECIC (Sistema informatico esecuzioni civili individuali e concorsuali), assicura la funzionalità del PCT (Processo civile telematico). Nel SICID sono contenute tutte le buste telematiche in arrivo al Tribunale; solo eccezionalmente, previa autorizzazione del Presidente del Tribunale, è possibile ricevere fascicoli cartacei. L'applicativo gestisce i depositi dei magistrati e degli avvocati nella medesima schermata. Si tratta di un aspetto che, secondo quanto riferitoci dal funzionario preposto, non costituisce affatto una complicazione; al contrario, l'unicità della sede di gestione dei depositi, garantendo una massima integrazione, consente di elaborare velocemente la ricezione delle buste. Vi è poi un dispositivo di filtro che permette di selezionare le voci di interesse, qualora si voglia stringere il campo di ricerca.

Tuttavia, dal colloquio col funzionario addetto all'Ufficio iscrizioni a ruolo sono emerse anche alcune disfunzioni del sistema. In primo luogo, sarebbe auspicabile una maggiore interazione tra i vari applicativi (ad esempio tra SICID e SIAM, il Sistema informativo dell'amministrazione delle liquidazioni spese di Giustizia), in quanto l'operatore deve fornire e inserire manualmente le informazioni in ciascuno di essi raddoppiando i tempi di lavoro. E ciò in quanto non vi è comunicazione tra i bagagli

informativi dei sistemi operativi. In secondo luogo, il funzionario ha riferito che l'unico margine di intervento sulle disfunzionalità degli applicativi consiste nella segnalazione, di volta in volta, degli errori e dei blocchi direttamente al gestore (CISIA-NextGear), risultando molto più complicato il suggerimento da parte degli operatori di migliorie da apportare al programma.

Osservando le modalità di lavoro del funzionario, è stato possibile notare la presenza di varie attività che vengono condotte ancora su supporto cartaceo: la nota di iscrizione a ruolo viene compilata e stampata per poi essere riposta, assieme all'atto introduttivo (citazione/ricorso), all'interno di un fascicolo cartaceo materialmente composto; successivamente questo viene portato a mano presso l'ufficio del Presidente di Sezione, che lo assegna al giudice competente. Tale prassi espone il fianco a due ordini di rilievi critici.

Innanzitutto, emerge una dispendiosa alternanza di lavoro tra supporti telematici e supporti cartacei. In particolare, la stampa di parte del fascicolo sembra occasionata dalla necessità di procedere all'assegnazione al singolo giudice da parte del Presidente di Sezione, in quanto, probabilmente, questa fase non è supportata dal sistema digitale che permette al Presidente di firmare digitalmente. L'assegnazione alle varie Sezioni segue un criterio tabellare: alla prima Sezione, le lesioni personali derivanti da responsabilità medica; alla terza Sezione, le questioni societarie non di competenza della Sezione specializzata imprese; alla seconda Sezione, la materia bancaria, la contrattualistica in generale (ed il carico residuale non assegnato alle altre Sezioni).

La seconda questione problematica attiene alle modalità con cui viene operata l'assegnazione della causa al singolo giudice: considerando un sistema di esonerazione che dipende dalle funzioni "ulteriori" svolte da ciascun magistrato (presidenza, coordinamento informatico, ecc.), viene indicato in una tabella (su supporto cartaceo) il singolo giudice al quale poter assegnare la causa, contrassegnandolo con una "X". Il metodo utilizzato per l'assegnazione appare sicuramente razionale: si applica, infatti, un criterio rotativo (una causa a testa, salve le esenzioni). Tuttavia, colpisce che l'assegnazione capitaria sia in concreto manuale: a crocette e con colori diversi. Basta questo per comprendere il margine di errore che si può concretizzare, nonché il rischio e la delicatezza di un'assegnazione umana e non informatizzata.

Circa tale ultimo aspetto va dato conto del fatto che è allo studio e in lavorazione un applicativo per le assegnazioni automatiche, che prevede una suddivisione tra ruolo contenzioso e V.G. da una parte, e ruolo lavoro dall'altra, che sia in grado di lavorare secondo diversi "profili di bilanciamento": "uno per uno", oppure secondo altre modalità di assegnazione che lo stesso programma definisce più "aggressive" (ad oggi, risulta parzialmente operativo solo l'applicativo "lavoro", fra l'altro, con non poche criticità rilevate dallo stesso funzionario: si pensi al fatto che il programma inserisce nel conteggio anche i giudici non togati, ai quali determinati tipi di cause non possono essere assegnate. e dunque l'addetto deve manualmente forzare il sistema e prevedere un'esenzione del 100% per gli onorari, in modo da non farli risultare assegnatari di cause).

È emerso, altresì, come in questa prima fase di assegnazione delle cause non vi sia alcuna partecipazione degli addetti UPP. Si rileva come solamente un addetto sia impiegato per la totalità delle ore di lavoro nei servizi di cancelleria; mentre gli altri addetti UPP sono assegnati ad un singolo magistrato (in rapporto di "uno a uno"). Presso il Tribunale civile di Perugia, risulta esserci un solo magistrato affiancato da un funzionario UPP.

Una proposta di pesatura: il sistema elaborato dal Dott. Edoardo Postacchini (magistrato della seconda Sezione del Tribunale civile di Perugia)

Il problema della carenza di magistrati, acuitosi dal 2020, implica un alto numero complessivo di cause per ciascun magistrato che a livello organizzativo obbliga ad un contemperamento tra il sovraccarico di lavoro considerando il flusso di ingresso e la produttività individuale.

Tale aspetto è stato approfondito in occasione dell'incontro fra alcuni assegnisti e borsisti ed un giudice in servizio presso la seconda Sezione del Tribunale civile di Perugia, il Dott. Edoardo Postacchini, che ha approfondito la questione della "pesatura del fascicolo".

L'esempio virtuoso del Dott. Postacchini ci è stato segnalato in quanto, essendosi trovato a dover gestire un ruolo ponderoso, costituito per la stragrande maggioranza da cause in stato avanzato, ha dovuto necessariamente investire del tempo per curare aspetti strategici di organizzazione del lavoro e del ruolo. In altri termini, si è trovato ad approfondire gli studi sulle tecniche di pesatura dei fascicoli, volte ad una tecnica di valutazione del grado di impegno richiesto da ciascun procedimento. Per questa via, il Dott. Postacchini è giunto a elaborare un originale sistema di pesatura dei fascicoli e di calendarizzazione delle udienze.

Inizialmente il giudice aveva elaborato una "scheda del fascicolo", in cui dovevano essere rilevati una serie di elementi che implicavano uno studio approfondito e sostanziale di vari profili della causa. Si trattava di un'attività che richiedeva un tempo di lavoro non proporzionale alla finalità per cui la scheda, in fin dei conti, era stata originariamente pensata, ossia la mera calendarizzazione delle udienze. Si rischiava, cioè, di arrivare ad uno stadio di conoscenza della causa prossimo a quello che sarebbe stato prodromico alla decisione, quando magari la decisione non era imminente, perdendo di vista l'obiettivo, invero più superficiale, dell'organizzazione di un'agenda personale, finalizzata allo smaltimento dell'arretrato quanto più rapidamente possibile. Inoltre, si trattava di un'attività che, realisticamente, non avrebbe potuto nemmeno essere delegata ad un funzionario UPP (ove presente e disponibile), trattandosi di un'attività complessa e di grande responsabilità, probabilmente trascendente anche le abilità e/o le capacità di un addetto UPP di prima assegnazione.

Una successiva fase della sperimentazione condotta dal Dott. Postacchini ha condotto allora all'elaborazione di un modello di pesatura decisamente differente, più snello e agile, basato su indici immediatamente percepibili e valutabili *ictu oculi*, e di veloce valutazione, ai quali è attribuito un coefficiente numerico di peso, in maniera astratta. Il rapporto fra il punteggio attribuito e il coefficiente numerico è di diretta proporzionalità: a un "punteggio" più elevato corrisponderà una causa implicante un tempo di lavoro maggiore (nonché di maggiore complessità). L'idea di fondo è che la pesatura abbia un'effettiva utilità solo se svolta in determinate fasi o stadi della causa, cioè al termine della trattazione della causa, in vista dell'ordinanza sull'ammissibilità dei mezzi di prova, e al momento della conclusione della fase istruttoria, in vista della decisione della causa. Una pesatura "in entrata" del fascicolo, invece, sarebbe priva di utilità pratica, in quanto l'unico indice affidabile sarebbe il solo criterio della materia, evidentemente personale, quindi mutevole, e in fin dei conti quasi rimesso alla valutazione implicita di ciascun magistrato. Inoltre, come è emerso anche dalle interlocuzioni con altri magistrati, un'attività di pesatura del fascicolo collocata nelle fasi iniziali della causa rischierebbe di essere oltretutto fuorviante: una causa apparentemente classificata come semplice potrebbe nei fatti risultare estremamente complicata, a causa delle evoluzioni assunte dal contraddittorio fra le parti (e viceversa).

Il sistema di pesatura efficiente elaborato dal Dott. Postacchini si articola, quindi, nelle seguenti due schede, che si riportano pedissequamente, a fronte della gentile concessione del giudice.

A. Scheda di pesatura per la fase istruttoria

Indicatori per riserva istruttoria:

- Parti (come per le sentenze)
- Materia (come per le sentenze)
- Pagine (come per le sentenze)
- Cause riunite (come per le sentenze)
- Domande contrapposte (come per le sentenze)
- Richieste istruttorie
 - Solo doc.: 0
 - Prove orali:
 - Da 1 a 10 capitoli: 2
 - Da 11 a 20: 4
 - Da 21 a 30: 6
 - Da 31 a 40: 8
 - Da 41 a 50: 10
 - Da 51 a 60: 12
 - Da 61 a 70: 14
 - Da 71 a 80: 16
 - Da 81 a 90: 18
 - Ogni ulteriori 10: +2
 - Ordini esibizione: 2
 - CTU: 3

Dal modello emerge un particolare sistema di valutazione delle varie istanze istruttorie che, ad esempio, comporta l'attribuzione del punteggio pari a zero alla causa prettamente documentale, in quanto l'ammissione della prova documentale non necessita di un giudizio di ammissibilità/inammissibilità, come invece accade in caso di richiesta di prova testimoniale, laddove si devono effettuare verifiche approfondite relativamente alla capacità a testimoniare dei chiamati, ai singoli capitoli di prova formulati.

Tabella 32. Scheda di pesatura nella fase istruttoria

B. Scheda di pesatura in vista della decisione

C. Indicatore		Punteggio astratto	Punteggio concreto	
Parti	2	2		
	3	4		
	4	6		
	5	8		
	6	12		
Pagine totali	0-30	1		
	30-60	2		
	60-90	3		
	90-120	4		
	120-150	5		
	150-180	6		
	180-210	7		
	210-240	8		
	240-270	9		
	270-300	10		
	300-400	12		
	400-500	14		
	500-600	16		
	600-700	18		
	700-800	19		
800-1000	20			
Cause riunite	2 cause	5		
	3 cause	10		
	4 cause	15		
	+1	+5		
Istruttoria	Solo doc.	1-10	1	
		10-20	2	
		20-30	4	
		30-40	6	
		+ 10	2	
	Doc. + CTU		Valore Doc. + 2	
	Doc. + Prove orali		Valore Doc. + 3	

	Doc.+ CTU + Prove orali		Valore Doc. + 4	
Materia	Sanzioni amministrative	Strada	1	
		Agrarie	2	
		Altro	3	
	Bancario		3	
	Contratti	Affitto d'azienda	2	
		Agenzia	3	
		Appalto privato/contratto d'opera	3	
		Appalto pubblico	5	
		Assicurazione	2	
		Garanzia	2	
		Leasing	3	
		Locazione	2	
		Mandato	2	
		Mutuo tra privati	3	
		Somministrazione	2	
		Transazione	2	
		Trasporto	3	
		Compravendita	2	
		Altro	4	
	Responsabilità civile	Professionista	4	
		Magistrato	5	
		Fauna	3	
		Sinistro stradale	3	
		Insidie stradali	3	
	Altro	4		
	Arricchimento/Ripetizione		3	
	Titoli di credito		3	
	Revocatoria/Simulazione/Fallimentare		4	
	Tributario		4	
	Diritti reali		4	
Successioni/Divisioni		5		
Società ed enti		5		
Agraria		3		
Condominio		3		
Querela di falso		5		
Domande	P		2	
	P+R		4	
	P+T		4	

	Appello incidentale	4	
	P+R+R	6	
	P+R+T	6	
	P+R+T+T	8	
	P+R+T+T+T	10	

Tabella 33. Scheda di pesatura in vista della decisione

Con riferimento a questa seconda scheda, occorre precisare che è stata elaborata invero prima di quella *sub A*), relativa alla fase istruttoria, e quindi si tratta di un prototipo più ampiamente sperimentato, e per questo più completo. Infatti, è già stato possibile perfezionare il novero dei criteri nel senso che, dall'elenco degli indici (numero delle parti; pagine da leggere totali; cause riunite; entità istruttoria; materia; domande) è stato espunto quello relativo al valore della causa, poiché è risultato essere poco efficiente, se non addirittura fuorviante per la pesatura.

In sostanza, l'unica linea-guida da seguire è che l'attività da prendere in carico per la settimana corrente (comprensiva di: riserve, ordinanze o sentenze da scrivere) non superi mai un certo tetto massimo di punteggio, corrispondente al carico di lavoro che il singolo magistrato sarà personalmente in grado di svolgere. L'idea di fondo è evitare che si crei un sovraccarico, un ingolfamento che rischierebbe di bloccare l'intero flusso di attività.

Questo sistema di pesatura, evidentemente calibrato sulle attitudini personali del magistrato, risulta invero ripetibile ed esportabile agevolmente anche su larga scala, ricorrendo ad una semplice previa personalizzazione (o *settaggio*) dei vari indici e coefficienti numerici, corrispondenti ai vari indicatori.

La realizzazione del software

Sulla base di quanto sopra esposto, il software per la pesatura dei fascicoli rappresenta un'importante novità per il lavoro dei magistrati, che permette di automatizzare una procedura precedentemente eseguita a mano. Tale procedura consiste nell'assegnare ad ogni fascicolo da esaminare un punteggio che cresce all'aumentare dell'importanza e dell'urgenza del dato fascicolo.

Il calcolo del punteggio si basa su una serie di sezioni, ciascuna delle quali presenta diversi possibili valori descrittivi. Ogni valore descrittivo è associato a un punteggio numerico, che viene sommato agli altri punteggi per ogni sezione al fine di ottenere il punteggio totale del fascicolo.

Parametri considerati e calcoli

Il calcolo del peso del fascicolo tiene conto dei seguenti parametri:

- *parti*: numero delle parti;
- *pagine_totali*: numero di pagine totali del fascicolo;
- *cause_riunite*: numero di cause riunite;
- *istruttoria_doc*: numero di documenti dell'istruttoria;
- *istruttoria_ctu*: può assumere un valore di tipo booleano (vero/falso) e indica se è presente la relazione del CTU;
- *istruttoria_prove_orali*: può assumere un valore di tipo booleano (vero/falso) e indica se sono presenti prove orali;
- *richieste_istruttorie_cap*: numero di capitoli delle prove orali;

- *richieste_istruttorie_ctu* : può assumere un valore di tipo booleano (vero/falso) e indica se è presente la relazione del CTU;
- *richieste_istruttorie_ordini_esibizione* : può assumere un valore di tipo booleano (vero/falso) e indica se sono presenti ordini di esibizione;
- *materia*: indica la materia del fascicolo;
- *domande*: domande contrapposte.

Calcolo eseguito per il peso del fascicolo

Prima di procedere alla descrizione del calcolo eseguito per ricavare il peso di un fascicolo è doveroso precisare che i pesi attribuiti agli indicatori utilizzati nel calcolo possono essere configurati (a discrezione del magistrato) prima di effettuare il calcolo stesso.

Le nuove configurazioni dei pesi vengono memorizzate dall'applicazione nel file *pesFascicoliProp.properties*, salvato sotto la directory *home* dell'utente.

Il calcolo del peso del fascicolo è immediato; prevede, infatti, la semplice somma dei pesi attribuiti ai valori scelti dal magistrato, relativamente al fascicolo in esame, per i parametri sopra riportati. In particolare:

1. L'applicazione chiede al magistrato di scegliere un valore per ogni indicatore elencato nella sezione precedente, nello specifico:
 - 1.1. per la scheda di pesatura per la fase istruttoria: *parti*, *pagine_totali*, *cause_riunite*, *richieste_istruttorie_cap*, *richieste_istruttorie_ctu*, *richieste_istruttorie_ordini_esibizione*, *materia*, *domande*;
 - 1.2. per la scheda di pesatura in vista della decisione: *parti*, *pagine_totali*, *cause_riunite*, *istruttoria_doc*, *istruttoria_ctu*, *istruttoria_prove_orali*, *materia*, *domande*.
2. Ad ogni valore scelto corrisponde un determinato peso; i pesi di tutti i valori vengono sommati per ricavare il peso finale dell'intero fascicolo.

Descrizione dell'interfaccia

L'applicazione in esame, basata su tecnologia Java, presenta un'interfaccia molto semplice ed intuitiva. In *Figura 149* è mostrata la schermata di avvio dell'applicazione, da cui è possibile accedere alle due differenti schede di pesatura dei fascicoli:

- **Scheda di pesatura in vista della decisione:** la scheda (*Figura 150*) permette di calcolare il peso di un fascicolo la cui causa è in fase di decisione e viene visualizzata selezionando la funzionalità "Causa in decisione";
- **Scheda di pesatura per la fase istruttoria:** la scheda (*Figura 151*) permette di calcolare il peso di un fascicolo in fase istruttoria e viene visualizzata selezionando la funzionalità "Causa in riserva di istruttoria".

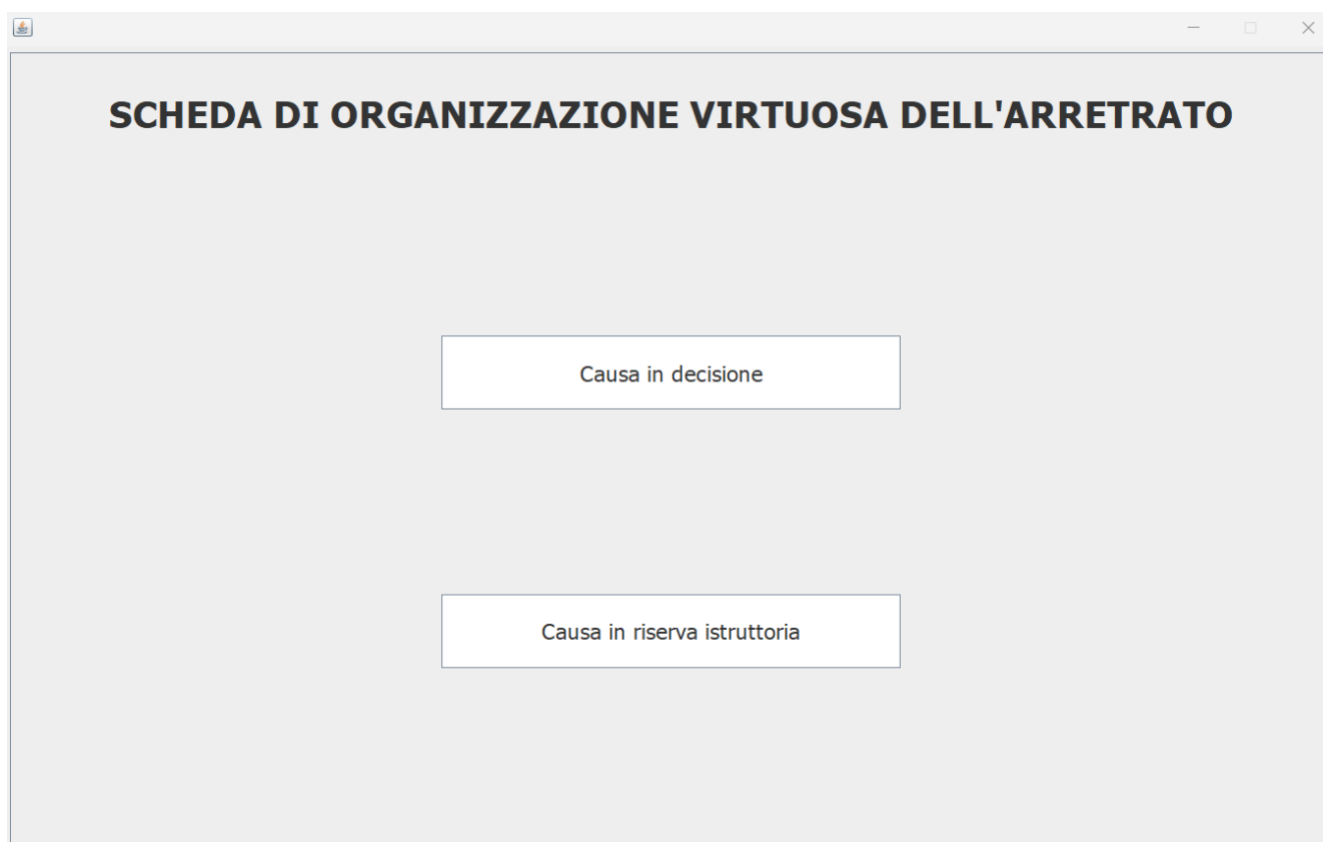


Figura 149. Schermata iniziale dell'applicazione

Entrambe le schede di pesatura (*Figura 150 e Figura 151*) presentano un'interfaccia molto simile, in cui possiamo distinguere principalmente tre sezioni:

1. La prima sezione, partendo dall'alto, contiene i sei campi da dover compilare, relativamente al fascicolo in esame. Le due schede, si differenziano per le voci:
 - a. "Istruttoria": presente nella scheda di pesatura in vista della decisione; viene richiesto di inserire il numero di documenti e se sono presenti CTU e/o prove orali;
 - b. "Richieste istruttorie": presente nella scheda di pesatura per la fase istruttoria; viene richiesto di inserire il numero di capitoli delle prove orali e se sono presenti CTU e/o ordini di esibizione.I valori inseriti saranno utilizzati dall'applicazione per il calcolo del peso del fascicolo;
2. Nella seconda sezione troviamo due pulsanti:
 - a. "CONFIGURA VALORI": permette la visualizzazione del form di *Figura 152* (in caso di *Scheda di pesatura in vista della decisione*) o *Figura 153* (in caso di *Scheda di pesatura per la fase istruttoria*). Dalle schede di configurazione è possibile modificare il valore del peso delle differenti voci, in base alle preferenze del magistrato.
La configurazione di nuovi valori è una funzionalità opzionale e non influenza il corretto funzionamento dell'applicativo che, in caso di mancata configurazione, utilizzerà i valori di default proposti dal Dott. Postacchini;
 - b. "CALCOLA PESO": effettua il calcolo del peso del fascicolo, il cui risultato sarà visualizzato nell'ultima sezione della schermata.
3. La terza ed ultima sezione è utilizzata per la visualizzazione del peso calcolato per il fascicolo in esame.

PESATURA FASCICOLI

Parti: 2

Pagine totali: 0-30

Cause riunite: 0

Istruttoria: Documenti 1 CTU Prove orali

Materia: Sanzioni amministrative - Strada

Domande: P

CONFIGURA VALORI **CALCOLA PESO**

TOTALE PESO FASCICOLO:

Figura 150. Scheda di pesatura in vista della decisione

PESATURA FASCICOLI

Parti: 2

Pagine totali: 0-30

Cause riunite: 0

Richieste istruttorie: Capitoli prove orali 1 CTU Ordini di esibizione

Materia: Sanzioni amministrative - Strada

Domande: P

CONFIGURA VALORI **CALCOLA PESO**

TOTALE PESO FASCICOLO:

Figura 151. Scheda di pesatura per la fase istruttoria

In *Figura 152* e *Figura 153* sono mostrati i form di configurazione dei pesi. Nello specifico:

- Nella parte iniziale della schermata (*evidenziata in giallo*) troviamo le voci relative ai sei indicatori utilizzati nel calcolo del peso del fascicolo. Cliccando sopra una delle voci, viene modificato il contenuto del pannello sottostante con i valori relativi alla voce selezionata;
- Nella parte centrale è presente il pannello da cui è possibile modificare il peso (o punteggio) dei differenti campi, inserendo il valore desiderato nella sezione “Punteggio”;
- Infine, è presente il pulsante “AGGIORNA VALORI” che permette di apportare le modifiche ai pesi e chiude il form di configurazione per tornare alla schermata di *Figura 150* o *Figura 151*.

CONFIGURAZIONE PESI		
Parti Pagine totali Cause riunite Materia Domande Istruttoria		
Parti	Indice	Punteggio
Parti	2	80
	3	20
	4	40
	5	80
	6	10

AGGIORNA VALORI

Figura 152. Scheda di configurazione dei pesi per scheda di pesatura in vista della decisione

CONFIGURAZIONE PESI		
Parti	Indice	Punteggio
Parti	2	80
	3	20
	4	40
	5	80
	6	10
	AGGIORNA VALORI	

Figura 153 Scheda di configurazione dei pesi per scheda di pesatura per la fase istruttoria

5.2.4 Digitalizzazione della scheda del fascicolo

Introduzione

Il modello elaborato si compone di fogli compilabili volti alla individuazione di alcuni elementi della lite considerati di maggiore interesse, la cui verifica è funzionale a decodificare la struttura della controversia e, dunque, una sorta di DNA del fascicolo. La cernita di tali elementi nella prospettiva delle verifiche preliminari e dello svolgimento della prima udienza, da una parte, dovrebbe consentire al giudice un più efficace utilizzo degli strumenti processuali volti a sanare i vizi processuali e garantire l'integrità del contraddittorio; dall'altra, dovrebbe favorire la formulazione di proposte conciliative effettivamente idonee a chiudere la controversia anche in ragione della presenza di eccezioni rilevabili d'ufficio.

Con le verifiche preliminari, infatti, il giudice è chiamato a compiere, subito dopo la scadenza del termine di costituzione del convenuto, controlli sul "rispetto della regolarità del contraddittorio nell'instaurazione del giudizio con riferimento alle diverse ipotesi nelle quali un vizio di questa natura potrebbe emergere: dai provvedimenti di cui all'art. 102, 2° comma, dell'art. 107, dell'art. 164, 2°, 3°, 5° e 6° comma, a quelli dell'art. 167, 2° e 3° comma, alla dichiarazione di contumacia, ai sensi del 3° comma dell'art. 171, ai provvedimenti dell'art. 182, a quelli di cui agli artt. 291 e 292".

Il tenore letterale della disposizione di cui all'art. 171 *bis* c.p.c. sembrerebbe, peraltro, vincolare il giudice ad eseguire i controlli previsti nella cornice delle verifiche preliminari. Come è stato osservato, la relazione illustrativa del D.Lgs. n. 149/2022, confermerebbe l'interpretazione restrittiva per cui il giudice sarebbe obbligato ad effettuare il controllo *de quo*: "in un sistema che aspira a realizzare il

canone della concentrazione, e per il quale dunque, salvi i rari casi di chiamata del terzo da parte dell'attore, all'udienza la causa deve tendenzialmente sempre giungere con il perimetro del themadecidendum e del themaprobandum già definito ..., non era possibile immaginare che il giudice fosse chiamato a compiere tutte le verifiche preliminari di sua competenza all'udienza stessa".

Proprio in quanto le verifiche non potranno essere compiute in udienza, esse dovranno essere eseguite prima della medesima.

Verifiche preliminari

In tale contesto la scheda del processo consente di effettuare le verifiche preliminari in modo ordinato, evidenziando:

- a) quali sono le parti in lite;
- b) quali sono le parti costituite;
- c) quali sono le richieste delle parti costituite;
- d) quali sono i provvedimenti da pronunciarsi sulla base delle verifiche previste dall'art. 171 *bis* c.p.c.

SCHEDA DEL FASCICOLO

RUOLO	R.G.N. / SUB.
	SEZIONE.....
	GIUDICE.....
	RIUNITO AL
PARTI	ATTORE/RICORRENTE.....
	CONVENUTO/RESISTENTE.....
	CHIAMATO DALL'ATTORE.....
	CHIAMATO DAL CONVENUTO.....
	CHIAMATO DAL TERZO.....
	ALTRI.....

Figura 154. Scheda del fascicolo

Il primo foglio da compilare riguarda le parti in lite. Il secondo attiene, invece, alle domande proposte dalle parti costituite.

FOGLIO DI SINTESI

DOMANDE	DOMANDE ATTORE.....

	DOMANDE CONVENUTO.....

	DOMANDE TERZO.....

Figura 155. Foglio di sintesi

A questo foglio seguono dei passaggi dinamici.



Figura 156. Verifiche preliminari

Il terzo e il quarto foglio, infatti, mettendo in fila le operazioni di verifica da svolgere, individuano i provvedimenti da pronunciare.

L'ufficio verificherà che siano presenti in processo tutte le parti che dovevano promuoverlo o contro le quali doveva essere promosso; verificherà la presenza di nullità della citazione; compirà la verifica sulla contumacia delle parti, quella sulla nullità delle domande del convenuto, sul difetto di rappresentanza o autorizzazione, e sulle chiamate del terzo.

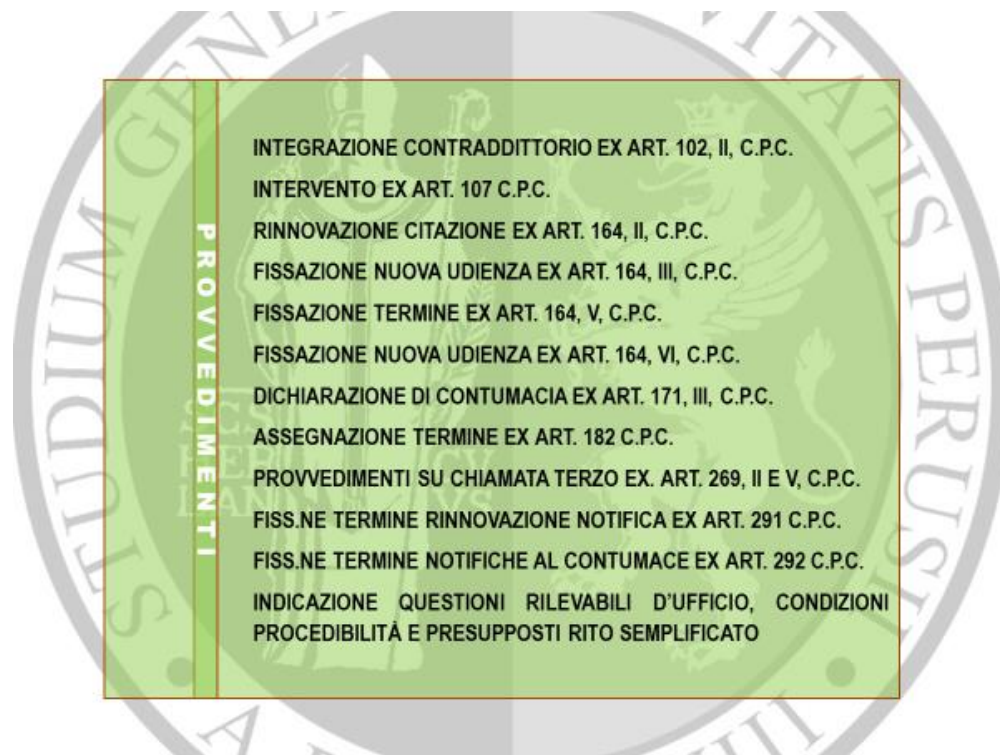


Figura 157. Ulteriori verifiche da svolgere

In seguito, l'Ufficio verificherà la presenza di questioni rilevabili d'ufficio e pertanto: difetto di giurisdizione (art. 37 c.p.c.), incompetenza nei casi di cui all'art. 28 c.p.c., vizio di costituzione del giudice (art. 158 c.p.c.), violazione del riparto ex art. 50 *bis* e 50 *ter* c.p.c., litispendenza (art. 39 c.p.c.), connessione (art. 40 c.p.c.), pregiudizialità (art. 295 c.p.c.), giudicato, carenza di capacità processuale, mancanza di procura alle liti, difesa tecnica, mancanza di *ius postulandi*, carenza di legittimazione (art. 81 c.p.c.), mancanza di condizioni di procedibilità, carenza di interesse ad agire (art. 100 c.p.c.).

**VERIFICHE PRESUPPOSTI
PROCESSUALI**

PRESUPPOSTI	GIURISDIZIONE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	COMPETENZA materia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	valore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	territorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	CAPACITÀ DI ESSERE PARTE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	DIFESA TECNICA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	LEGITTIMAZIONE attiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	passiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	INTERESSE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	INTEGRITÀ CONTRADDITTORIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	PATTO COMPROMISSORIO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	LITISPENDENZA	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
GIUDICATO	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Figura 158. Verifiche presupposti processuali

La compilazione della scheda, pertanto, dovrebbe consentire di decodificare e cristallizzare gli elementi caratterizzanti la controversia. In base a tali elementi, individuati anche dall'*entourage* del giudice, quest'ultimo potrà, senza sottrarre tempo all'attività decisoria, preparare la prima udienza, formulare proposte conciliative (eventualmente rafforzate dalla presenza di questioni rilevabili d'ufficio), porre la causa anticipatamente in decisione, provvedere sulle richieste istruttorie e predisporre il calendario delle udienze sino a quella di rimessione della causa in decisione.

Realizzazione dell'applicativo

L'applicazione realizzata è un'applicazione web basata su HTML che fornisce una serie di domande e risposte per guidare l'utente attraverso il processo di verifica. L'interfaccia è dunque composta da un quesito e da una serie di risposte, e il quesito successivo è determinato dalla risposta fornita dall'utente, consentendo di effettuare le verifiche preliminari in modo ordinato.

Alternativamente, in base alle risposte fornite, l'applicazione può visualizzare una "schermata finale", nella quale è indicata all'utente la tipologia di provvedimento da emanare.

Sezione 1.

Ex art. 164, II comma, c.p.c.

E' presente nell'atto di citazione l'indicazione della data d'udienza?

Figura 159. Esempio di schermata dell'applicazione

⚠: Provvedimento di assegnazione del termine per il rilascio della procura

Figura 160. Esempio di schermata finale

L'applicazione è costituita da un file HTML che definisce la struttura della pagina e che incorpora delle direttive CSS per lo stile grafico e del codice JavaScript per la logica di interazione.

Poiché l'applicazione viene eseguita lato client e non coinvolge la comunicazione o l'elaborazione di dati sensibili, non sono necessarie particolari considerazioni in merito agli aspetti di sicurezza. L'applicazione è progettata per funzionare su diversi dispositivi, inclusi computer desktop e dispositivi mobili. Grazie all'approccio responsive design utilizzato nello sviluppo, l'interfaccia dell'applicazione si adatta automaticamente alle dimensioni dello schermo del dispositivo utilizzato.

5.3 Linea 3 – Assistenza al Tribunale di Perugia sul Database Misure Cautelari

Il Tribunale penale di Perugia utilizzava un database (denominato “Misper”, ovvero “Misure Personali”) basato su Microsoft Access per registrare e monitorare le misure cautelari emesse. Questo database era pensato per recuperare rapidamente informazioni cruciali come scadenze e GIP. Non è stato utilizzato il sistema SICP perché mancava di strumenti e informazioni necessarie a semplificare il processo di ricerca delle misure cautelari e la comunicazione tra la Procura e il Tribunale.

Tuttavia, tra marzo e aprile 2023, il sistema ha smesso di funzionare correttamente. In precedenza, si verificavano frequenti errori che indicavano la corruzione del database, probabilmente a causa di problemi di concorrenza. In risposta a tali errori, veniva eseguito automaticamente un ripristino, effettuando un backup (probabilmente della sola interfaccia grafica). Di fronte a questa situazione, il Tribunale si trova ora in difficoltà nella gestione delle misure cautelari GIP/GUP e richiede un nuovo sistema o il ripristino del sistema precedente.

Durante l'analisi del sistema tramite il collegamento al server del Tribunale, si è notato che il sistema consiste in due file di access: uno contiene un'interfaccia grafica per l'inserimento e l'interrogazione dei dati, mentre l'altro contiene il vero database utilizzato dall'interfaccia. Ci sono diverse cartelle che contengono numerosi backup dell'interfaccia grafica, tutti identici, e alcuni file di database. Ogni vista interagisce con uno stesso database specifico che contiene un singolo record. In un'altra cartella, sono presenti altri due file di database slegati dalle viste: uno contiene circa 5000 record dal 1997 al 2016, mentre l'altro ne contiene solo 44 distribuiti su vari anni fino al 2021.

A seguito di una prima analisi è stata riscontrata una perdita di dati, probabilmente causata da un aggiornamento di MS Access che potrebbe aver causato problemi di compatibilità e concorrenza. È importante ricordare che il database viene interrogato e modificato contemporaneamente da molte persone, ma manca un sistema di gestione o controllo della concorrenza. L'interfaccia grafica sembra funzionare correttamente, tranne per il messaggio di errore menzionato in precedenza, che probabilmente è correlato al problema del database.

Sulla base di queste informazioni, ci è sembrato più opportuno provare a ripristinare il sistema anziché progettare uno nuovo, ritenendo probabilmente sufficiente implementare un sistema di gestione delle concorrenze diverso, dopo aver ripristinato i dati. Sfortunatamente non ci è stata data la possibilità di visionare il server, e quindi di cercare un backup più recente e completo di quelli citati in precedenza. Abbiamo deciso quindi di ripristinare il database all'ultimo backup completo, ossia quello contenente le misure fino al 2016, unito ai 44 record sparsi su vari anni, di cui sopra. Per colmare questo buco di sette anni siamo riusciti a recuperare una tabella in formato RTF da SICP contenente informazioni su misure cautelari che vanno dal 2014 (anno di istituzione di SICP) ad oggi. Tale tabella non contiene però tutte le informazioni utilizzate all'interno del database. Inoltre, i campi più importanti, precisamente quelli relativi ai numeri dei fascicoli (per tener traccia delle misure cautelari

occorrono due tipi diversi di codici identificativi: quello assegnato dalla Procura e quello assegnato dal Tribunale), sono fusi in un'unica voce su SICP.

Abbiamo pertanto realizzato uno script in Python che convertisse i dati esportati da SICP in un formato compatibile con il database Misper. Tuttavia, al momento dell'inserimento dei dati nel database, ci siamo resi conto che oltre agli identificativi assegnati da Procura e Tribunale, veniva usata come chiave per i fascicoli un numero progressivo assegnato in autonomia dal database stesso, con cui venivano incrociati tutti i dati relativi a misure cautelari e imputati (anche per loro veniva usata come chiave un numero progressivo). In aggiunta, alcuni dati non esportabili da SICP venivano considerati dal database Misper come valori obbligatori, impedendoci di automatizzare il processo di inserimento senza ottenere inconsistenze.

La soluzione sviluppata è stata quella di unire tutte le misure in un'unica tabella, attraverso una procedura automatica in linguaggio Python, e salvare il risultato in un documento Excel. In questo modo la ricerca risulta più semplice e veloce. Tali dati potranno comunque essere reinseriti nel database Misper manualmente dalla cancelleria, qualora ce ne fosse bisogno.

Avendo reso nuovamente funzionante il Misper, ma senza aver potuto reinserire in automatico i dati recuperati né effettuare una riprogettazione strutturale dell'intero database, abbiamo apportato alcune piccole modifiche all'interfaccia grafica, tra cui la principale consiste nell'aggiornamento del documento riassuntivo che viene stampato dalla cancelleria per ogni misura cautelare (esportandolo in automatico con l'ausilio dell'interfaccia grafica del Misper) e che risultava mancante di alcune voci che venivano successivamente scritte a penna. Abbiamo dunque modificato la struttura di tale file apportando le correzioni richieste, come aggiunta del nome del PM e degli avvocati, di spazi adibiti ad eventuali variazioni di giudice e altro.

Di seguito la copertina prima e dopo le modifiche.


TRIBUNALE CIVILE E PENALE DI PERUGIA

N. Reg. Mis. Caut.: 2001/001 N. Reg. GIP/DIB: 2001/00001
N. reg. N.R.: 2001/00001

FASCICOLO RELATIVO ALLA MISURA CAUTELARE NEI CONFRONTI DI:
ROSSI MARIO

Giudice che ha emesso la misura cautela: **BIANCHI**

Giudice titolare: _____ dal: _____
Giudice titolare: _____ dal: _____
Giudice titolare: _____ dal: _____


Misura cautelare: **arresti domiciliari**
durata: 1 mese
Data provv.: 31/01/2001 **Scadenza: 01/03/2001**
Data esec.: 01/02/2001

VARIAZIONI: _____

ISTANZA IN DATA: _____ GIP: _____
ISTANZA IN DATA: _____ GIP: _____
ISTANZA IN DATA: _____ GIP: _____

STATO DEL PROCEDIMENTO: _____

Figura 158 A. Copertina misure cautelari prima delle modifiche


TRIBUNALE CIVILE E PENALE DI PERUGIA

N. Reg. Mis. Caut.: 2001/001 N. Reg. GIP: 2001/00001
PM Richiedente: **Rossi Mario** N. reg. N.R.: 2001/00001

FASCICOLO RELATIVO ALLA MISURA CAUTELARE NEI CONFRONTI DI:
Rossi Mario
Nato/a il 01/01/1970 a Roma

Giudice che ha emesso la misura cautelare: **Bianchi**

Variazione Giudice: _____

Avvocato: Verdi del foro di: _____ fid/uff
2° Avvocato: _____ del foro di: _____ fid/uff

Misura cautelare: **arresti domiciliari**
Durata: 1 mese
Data provv.: 31/01/2001 **Scadenza: 01/03/2001**
Data esec.: 01/02/2001

VARIAZIONI: _____

STATO DEL PROCEDIMENTO: _____

Sentenza: _____

Figura 158 B. Copertina misure cautelari dopo le modifiche

L'assistenza si è conclusa aggiornando e configurando il file relativo all'interfaccia grafica in tribunale, ricevendo, da parte della cancelleria del Tribunale Penale di Perugia, un riscontro più che positivo relativamente a tutto il lavoro effettuato sul database delle misure cautelari (Misper), considerando anche le numerose difficoltà tecniche incontrate.

5.4 Ricognizione degli esiti della sperimentazione e feedback

I prototipi sviluppati durante il progetto sono stati oggetto di valutazione da parte del personale dei tribunali coinvolti, ricevendo in generale un consenso positivo, con poche richieste di modifiche.

In particolare, il prototipo per la "pesatura dei fascicoli" è stato oggetto di valutazione diretta da parte del dottor Postacchini, il magistrato che ha ideato e promosso la sua adozione. Dai commenti ricevuti sono emersi suggerimenti per integrare alcune funzionalità attualmente non contemplate, e che potranno essere oggetto di future estensioni dell'applicativo. Riportiamo di seguito i principali suggerimenti.

- Estensione dell'interfaccia utente con l'aggiunta dei seguenti pulsanti su entrambe le schermate di pesatura:
 - "Numero di ruolo": posizionato in alto a sinistra (n°/anno).

- "Pesa e archivia" (con la funzione di raccolta dei dati di pesatura): posizionato in alto a destra.
- "Regime" (a seconda del grado di intensità di lavoro: leggero, normale, intensivo).
- Assegnazione automatica dei fascicoli al magistrato: l'applicazione dovrebbe essere in grado di proporre una combinazione ottimale di attività, considerando il limite di peso settimanale impostato dal magistrato stesso. Inoltre, quando si compone questa combinazione settimanale, l'applicazione dovrebbe tenere conto di criteri prioritari assegnati a determinate cause dall'utente (ad esempio, "priorità ex lege"). Durante l'elaborazione di queste combinazioni, la scheda dovrebbe anche considerare una "quota imprevisto" corrispondente a un peso variabile (ad esempio, +/-5), da utilizzare come riserva per gestire attività urgenti e improvvise.