

# Monitoraggio integrato dell'Ufficio per il processo (Upp) e Digitalizzazione dei fascicoli

Linee guida alla compilazione del questionario

RILEVAZIONE 30 GIUGNO 2023

# Indice dei contenuti

## **1. Struttura del questionario**

### **1.1. Parte 1 - Monitoraggio integrato quali-quantitativo dell'Ufficio per il processo**

(Introduzione – Struttura – Focus: Modelli organizzativi – Focus: Aree di impatto)

### **1.2. Parte 2 - Rilevazione sulla Digitalizzazione dei fascicoli**

(Introduzione – Focus: Profili professionali)

## **2. Funzionalità evolute per la compilazione**

(Panoramica – Focus: Navigazione tra le sezioni)

## **3. Tipologie di domande**

## **4. Tempistiche, destinatari e supporto**

## **5. Domande frequenti**

# 1.1. Monitoraggio integrato dell'Ufficio per il processo

## Introduzione

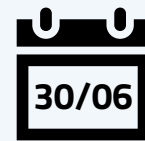
Il **monitoraggio integrato** è un'indagine statistico-organizzativa volta a conoscere, nell'ambito degli Uffici per il processo istituiti, la programmazione delle attività e gli obiettivi degli Uffici giudiziari, l'assegnazione delle risorse e la struttura organizzativa implementata. Si compone di più rilevazioni con focus diversi, eseguite in diversi momenti dell'anno, ed è rivolta agli uffici di **Corte di Appello** e **Tribunali** del territorio.

Lo scorso **5 ottobre 2022** è stata avviata la **prima rilevazione "Monitoraggio statistico organizzativo e dei processi"** attraverso la somministrazione di **due questionari**: uno finalizzato all'**analisi della struttura organizzativa degli** Uffici per il processo istituiti negli uffici (composizione, sezioni e materie supportate dagli Upp, attività assegnate al personale), e l'altro avente ad oggetto l'**impatto organizzativo** che l'Ufficio per il processo sta avendo negli Uffici giudiziari coinvolti e sugli effetti che possono prodursi sulla **qualità dell'azione giudiziaria**.

### Somministrazioni e tempistiche



- Aggiornamento annuale progetto organizzativo
- Monitoraggio semestrale statistico-organizzativo



- Monitoraggio annuale dei processi
- Monitoraggio semestrale statistico-organizzativo

## Le novità della nuova rilevazione

### Monitoraggio statistico organizzativo e dei processi

RILEVAZIONE 30 GIUGNO

- **Unico questionario**: le due precedenti tipologie di monitoraggio sono state armonizzate all'interno di un'unica nuova struttura, in cui viene effettuata una ricognizione per Ufficio per il processo come entità singola e come parte dell'Ufficio Giudiziario in cui è stato istituito;
- **Esperienza di compilazione evoluta**: la soluzione digitale adottata offre funzionalità in grado di garantire all'utente un più elevato livello di:
  - **Collaborazione nella compilazione** (stampa del template);
  - **Flessibilità** (salvataggi intermedi durante la compilazione);
  - **Verifica delle informazioni** (meccanismi di validazione delle informazioni).

# 1.1. Monitoraggio integrato dell'Ufficio per il processo

## Struttura delle sezioni del Monitoraggio integrato (1/5)

Il Monitoraggio Integrato si compone di **tre sezioni, complementari e sequenziali**, aventi ad oggetto l'**Ufficio per il processo**



Completata la prima sezione, sarà possibile proseguire con la successiva, per la quale saranno generate un numero di schede pari al numero di "Uffici per il processo istituiti nell'Ufficio giudiziario" indicato in Sez.1

Nel passaggio alla **terza sezione** verranno approfonditi, a livello di Ufficio giudiziario, soltanto i **processi** in corrispondenza dei quali almeno un Ufficio per il processo dichiarerà (Sez.2) di aver svolto attività

# 1.1. Monitoraggio integrato dell'Ufficio per il processo

## Struttura delle sezioni del Monitoraggio integrato (2/5)

### Sezione 1: Monitoraggio a livello di Ufficio giudiziario



La sezione è finalizzata a rilevare la **numerosità** e la **composizione degli Upp istituiti**, l'**allocazione delle risorse** al loro interno e il **numero di giudici** supportati.

- Per ogni **unità di personale** presente nell'Upp, comunicare, oltre al dato assoluto, la percentuale di **allocazione ai settori civili, penali e servizi trasversali**.
- Con riguardo ai **giudici supportati**, indicare la percentuale di **attività svolta nell'ambito dei settori civile, penale e altro**.
- Per il **personale PNRR** (addetti UPP e profili tecnici) non assegnato agli Upp istituiti si chiede:
  - per gli **addetti UPP**, quante unità contribuiscono comunque al raggiungimento dei target previsti dal Piano;
  - per i **profili tecnici**, la quota percentuale di quanti contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi PNRR e di quanti sono impiegati anche in altre attività.

# 1.1. Monitoraggio integrato dell'Ufficio per il processo

## Struttura delle sezioni del Monitoraggio integrato (3/5)

### Sezione 2: Monitoraggio a livello di singolo Upp (1/2)



In questa sezione saranno generate tante maschere da compilare pari alla numerosità di "UPP istituiti nell'Ufficio" indicata nella precedente sezione. Per ciascun Upp istituito è richiesto di fornire indicazioni sulla **struttura organizzativa implementata**, sulla composizione in termini di **risorse umane** e sulle **attività ad esse assegnate**.

1. **Struttura organizzativa:** indicare se l'UPP fornisce **supporto all'attività giurisdizionale** (area civile, area penale, sezione promiscua) e/o ad **attività trasversali** (attività di **natura organizzativo-gestionale**).
  - Se l'UPP fornisce "**supporto all'attività giurisdizionale**", indicare le sezioni tabellari a cui gli UPP si riferiscono, selezionandole da un elenco tipizzato sull'Ufficio giudiziario. Per ogni sezione selezionata, fornire il **numero dei giudici supportati e il modello organizzativo prevalente**<sup>(1)</sup>. Solo per l'area Civile (per ciascuna sezione) e per la sezione promiscua si dovranno selezionare le eventuali materie civili, attenzionate nel Kit statistico semestrale (arretrato e pendenze), lavorate presso l'UPP in esame. Si dovrà, inoltre, specificare il modello organizzativo prevalente in uso e se associato ad una delle suddette materie.
  - Se l'UPP fornisce "**supporto trasversale all'Ufficio giudiziario**" (ossia è collegato ad un'attività di natura organizzativa-gestionale: monitoraggio dei flussi dei procedimenti, ...), specificare se svolge servizi a **supporto dell'intero ufficio giudiziario oppure a supporto di un settore dell'ufficio**. Nel primo caso, precisare se l'UPP è a supporto dell'Ufficio di Presidenza; nel secondo caso, indicare se è a supporto del Presidente di sezione.

(1) Focus in [slide 9](#)

# 1.1. Monitoraggio integrato dell'Ufficio per il processo

## Struttura delle sezioni del Monitoraggio integrato (4/5)

### Sezione 2: Monitoraggio a livello di singolo Upp (2/2)



- 2. Risorse umane dell'Upp:** indicare le risorse assegnate al singolo UPP oggetto di rilevazione. Solo per gli addetti UPP (considerandone il numero complessivo) è richiesta la distribuzione percentuale del supporto da essi fornito al giudice, alla cancelleria (attività legate alla sfera giurisdizionale) ad attività di tipo trasversale (di natura organizzativo-gestionale).
- 3. Attività svolte dalle risorse UPP (esclusi profili tecnici):** Con riguardo alle attività, mappate per ciascuno dei 13 processi individuati e per le figure professionali coinvolte (Addetti Upp e Altro personale), indicare massimo 2 attività svolte in maniera prevalente. Lo scopo di questa sezione è quello di individuare il contributo specifico che l'Upp può portare alla gestione dei vari processi che compongono l'attività dell'ufficio giudiziario.
- 4. Attività svolte dai profili tecnici PNRR:** elencare le attività svolte dai profili tecnici elencati (tecnici di contabilità, tecnici statistici, tecnici IT, operatori data entry, tecnici di amministrazione), assunti a seguito del PNRR. Per ogni tipologia sono riportate alcune attività da loro svolte, come specificate dal D.L. 80 del 09/06/2021, e un campo a testo libero "Altro" per inserire ulteriori attività svolte, non ricomprese in quelle elencate. La sezione è attiva solo se nell'UPP oggetto di indagine sono presenti profili tecnici.

# 1.1. Monitoraggio integrato dell'Ufficio per il processo

## Struttura delle sezioni del Monitoraggio integrato (5/5)

### Sezione 3: Monitoraggio a livello di Ufficio giudiziario - Processi



La sezione è finalizzata a rilevare l'implementazione di **azioni organizzative relative ai processi svolti** all'interno dell'Ufficio e **l'impatto dell'introduzione degli Upp sui processi** stessi. In quest'ultima sezione saranno visualizzati soltanto i processi nell'ambito dei quali sono state svolte attività da parte del personale assegnato a tutti gli Upp istituiti.

- Per ciascun processo visualizzato, fornire risposte a **domande di tipo organizzativo**;
- Per ciascun gruppo di processi definito sulla base della rispettiva **area di impatto** <sup>(1)</sup>, indicare un punteggio su **scala Likert da 1 a 5** riguardo al **miglioramento rilevato nell'area di impatto** con riferimento a:
  - **innovazioni legate al PNRR e all'istituzione degli UPP**;
  - **immissione in servizio del personale PNRR** (Addetti all'UPP e personale tecnico).
- Opzionalmente, per ciascun gruppo di processi inserire nel campo libero **eventuali osservazioni** o descrizioni di **ulteriori azioni intraprese** nell'ambito dell'area di impatto considerata.

La sezione si conclude con un campo libero che potrà essere utilizzato per fornire indicazioni in merito a eventuali innovazioni di tipo organizzativo o gestionale implementate nell'ufficio.

(1) Focus in [slide 10](#)



# 1.1. Monitoraggio integrato dell'Ufficio per il processo

## Focus: Modelli Organizzativi

Dalle rilevazioni effettuate finora all'interno degli Uffici per il Processo, sono stati identificati **cinque modelli organizzativi** <sup>(1)</sup>

### One to One

Ogni **addetto** è associato in modo **esclusivo e continuativo un magistrato**, per svolgere funzioni di assistenza all'attività giurisdizionale.

### Rotazione

Gli **addetti** svolgono diverse mansioni puntuali e verticali, a **sostegno del lavoro di tutti i magistrati**.

### Mini pool

Gli addetti sono assegnati a un **gruppo di magistrati** tra i quali **uno svolge la funzione di referente principale** per l'addetto.

### Collegio

Gli addetti sono assegnati **a turno ai Collegi**.

### Assegnazione al Fascicolo

Gli addetti sono assegnati di volta in volta ad un **fascicolo di prima udienza**, lavorando con **diversi magistrati**.

*(1) Modelli mutuati dal monitoraggio dell'Ufficio per il processo effettuato presso la Corte d'Appello di Milano, in collaborazione con il Politecnico di Milano, e la Corte d'Appello di Brescia*

# 1.1. Monitoraggio integrato dell'Ufficio per il processo

## Focus: Aree di impatto

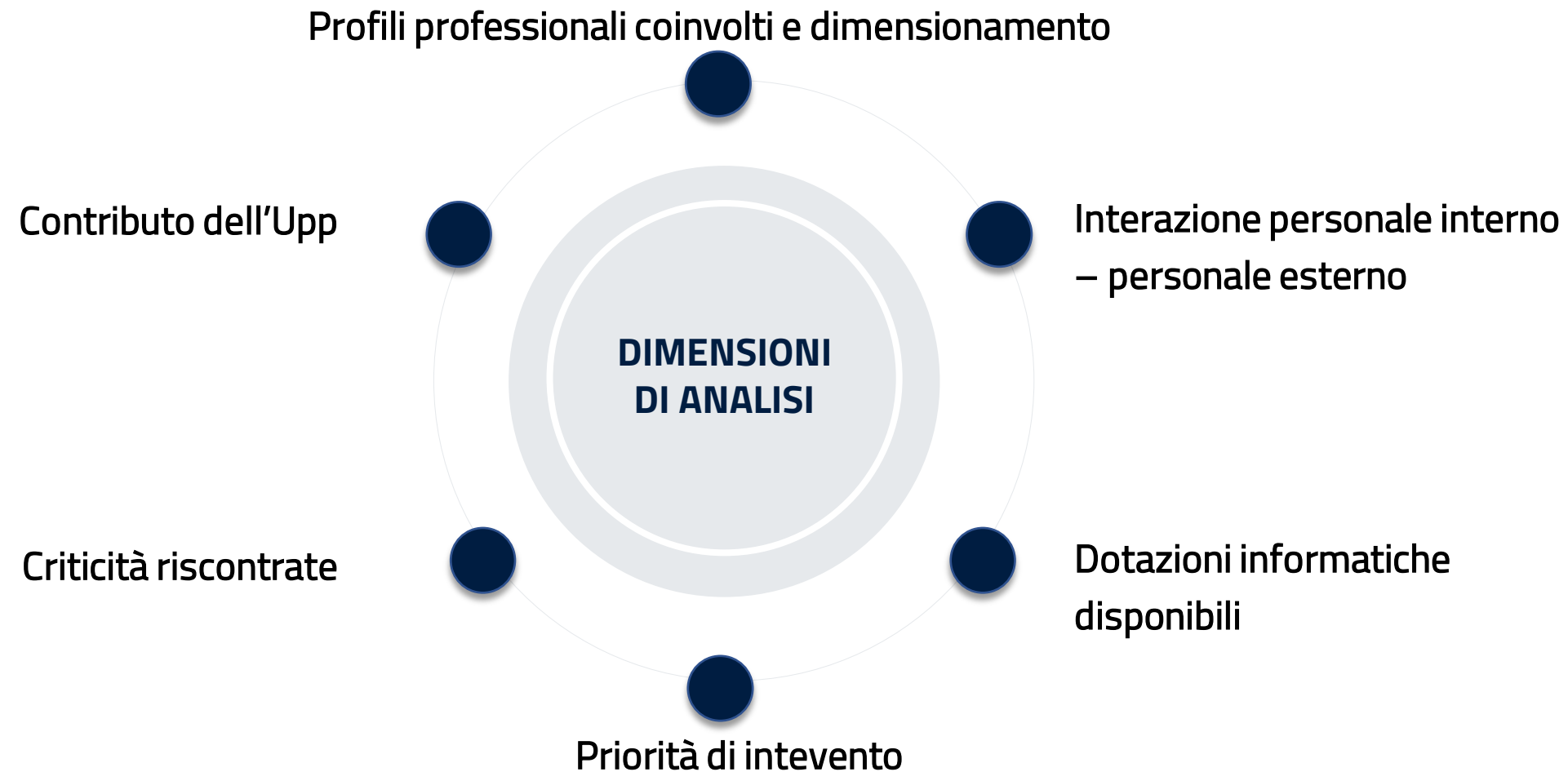
I **13 processi chiave** di funzionamento dell'Ufficio Giudiziario sono stati suddivisi in **3 gruppi distinti** sulla base della relativa **area di impatto**:



# 1.2. Rilevazione sulla digitalizzazione dei fascicoli

## Introduzione

La seconda parte del questionario ha ad oggetto una ricognizione in merito dell'obiettivo PNRR della digitalizzazione dei fascicoli (intervento PNRR 1.6.2: Digitalizzazione del Ministero della giustizia).



*Nota: sono esonerati dalla compilazione di questa seconda parte di questionario i Tribunali di Bolzano, Rovereto e Trento e le Corti d'Appello di Trento (Trento e sezione distaccata di Bolzano).*

# 1.2. Rilevazione sulla digitalizzazione dei fascicoli

## Focus: Profili professionali

La lista delle risorse presente nella domanda 2 prevede dei raggruppamenti **di profili professionali**. Di seguito il **dettaglio**:

<b>ASSISTENTE</b>	Assistente alla vigilanza dei locali e al servizio automezzi, giudiziario, informatico, linguistico, tecnico.
<b>AUSILIARIO</b>	Ausiliario
<b>CANCELLIERE</b>	Cancelliere esperto
<b>CENTRALINISTA</b>	Centralinista telefonico
<b>CONDUCENTE</b>	Conducente di automezzi
<b>CONTABILE</b>	Contabile
<b>FUNZIONARIO</b>	Funzionario contabile, giudiziario, statistico, bibliotecario, dell'organizzazione, informatico, linguistico, tecnico, UNEP; Addetto all'Ufficio per il processo, Analista di organizzazione, Direttore amministrativo.
<b>OPERATORE</b>	Operatore di data entry, giudiziario; Stenodattilografo
<b>TECNICO</b>	Tecnico di amministrazione Jr/Sr, di contabilità Jr/Sr, di edilizia Jr/Sr, IT Jr/Sr, statistico
<b>UFFICIALE</b>	Ufficiale giudiziario

# 2. Funzionalità evolute per la compilazione

## Panoramica

Le **principali funzionalità** della soluzione digitale adottata:



### Accesso tramite browser

Per accedere al questionario, cliccare sul **link** ricevuto **via e-mail**: l'utente sarà reindirizzato su una pagina del browser. Per garantire la totale fruibilità delle funzioni del questionario, si raccomanda di **accedere esclusivamente dal link presente in mail** e di dividerlo solo via inoltro della mail stessa.



### Navigazione tra le sezioni <sup>(1)</sup>

L'utente può muoversi tra le diverse parti/sezioni del questionario utilizzando gli appositi elementi presenti in pagina: il navigatore (in alto) e i bottoni "Avanti" e "Indietro" (in basso).



*Focus in slide successiva*



### Salvataggi intermedi e chiusura sessione

L'utente può utilizzare il bottone "Salva in bozza" per memorizzare le informazioni inserite; ciò consente anche di **sospendere la compilazione e riprenderla in seguito**.



### Controllo delle informazioni

Il sistema prevede **meccanismi di validazione delle informazioni** inserite che segnalano all'utente **eventuali incongruenze**; in tal caso è richiesta la modifica dei campi segnalati per poter proseguire la compilazione<sup>(2)</sup>.



### Stampa del questionario vuoto e compilato

L'utente può effettuare:

- Una **stampa PDF dell'intero questionario vuoto** cliccando sul bottone in Homepage;
- Una stampa delle **single pagine del questionario compilate** (in tutto o solo in parte) cliccando su "**Stampa**", in alto a destra nell'intestazione.



### Conferma dell'invio <sup>(3)</sup>

**Inviato il questionario**, l'utente riceverà una **mail di conferma** dell'avvenuto invio.

<sup>(1)</sup> I tempi di caricamento richiesti per la navigazione alla pagina successiva/precedente potrebbero comportare alcuni secondi di attesa.

<sup>(2)</sup> In fase di compilazione delle domande di tipo tabellare (n. 5 Sez.1, n. 2 Sez.2), l'utente visualizzerà degli elementi grafici di alert (bordi delle celle rossi) finché le condizioni richieste in risposta non saranno soddisfatte.

<sup>(3)</sup> Per eventuali modifiche successive, inviare una richiesta ai contatti presenti in [slide 16](#).

# 2. Funzionalità evolute per la compilazione

## Focus: Navigazione tra le sezioni

Le funzionalità di navigazione si caratterizzano in funzione della parte del questionario a cui sono associate:

### Parte 1

#### Navigazione tra sezioni

Per muoversi tra le sezioni 1, 2 e 3 del questionario, utilizzare i due bottoni presenti in fondo alla pagina<sup>(1)</sup>:



#### Navigazione schede Sezione 2

Per accedere alle schede del singolo Upp, cliccare sul relativo bottone dall'elenco riportato:



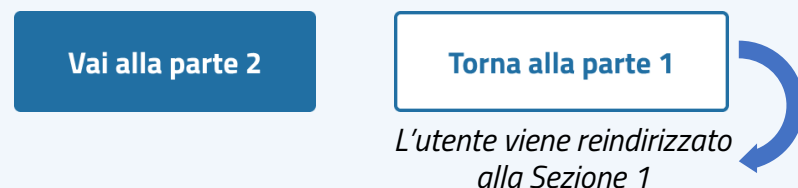
Completata parzialmente o totalmente la compilazione della scheda, è possibile tornare all'elenco Upp<sup>(2)</sup> o registrare la risposta fornita<sup>(3)</sup>:



### Passaggio tra Parte 1 e Parte 2

#### MODALITÀ 1

**Bottoni** – in maniera analoga alla navigazione tra sezioni, sono previsti due bottoni:



#### MODALITÀ 2

**Navigatore** – l'elemento consente di passare in maniera diretta da qualsiasi sezione della Parte 1 del questionario alla Parte 2 – e viceversa; la funzionalità si attiva dopo aver indicato il n. di Upp istituiti (Sez. 1 domanda 4). L'utilizzo del navigatore abilita il salvataggio automatico in bozza delle informazioni inserite nella parte che si sta lasciando.



(1) La funzione "Avanti" si abilita solo dopo la compilazione di tutti i campi obbligatori; prima di selezionare "Indietro" si consiglia di effettuare un salvataggio in bozza.

(2) Prima di selezionare "Torna a elenco Upp" si consiglia di effettuare un salvataggio in bozza per evitare la perdita dei dati inseriti.

(3) A seguito della registrazione della risposta, l'utente sarà reindirizzato alla schermata con l'elenco Upp in Sezione 2.

## 3. Tipologie di domande

Nel **questionario** sono presenti **diverse tipologie di domande** in funzione dell'informazione che si intende rilevare. **Tutte le domande** sono da intendersi **obbligatorie**, se non associate a una condizione non verificata o se non diversamente specificato ("Opzionale").

Tipologie di domande	Indicazioni
1. Domande numeriche	Inserire un <b>valore numerico</b> («zero» in caso di assenza dell'elemento richiesto) anche per le <b>rilevazioni espresse in %</b> .
2. Scala Likert	Selezionare il valore della scala (da 1 a 5); il significato dei valori è specificato nel testo della domanda.
3. Domande a scelta multipla (risposta singola)	Selezionare solo <b>una delle opzioni proposte</b> .
4. Domande a scelta multipla (multi-selezione)	Selezionare <b>una o più delle opzioni proposte</b> . <i>Nota: per alcune domande è previsto un numero massimo di opzioni selezionabili.</i>
5. Domande aperte	Digitare la risposta nella <b>casella di testo</b> , rispettando il <b>limite di caratteri specificato</b> .

## 4. Tempistiche, destinatari e supporto



### Tempistiche

- Le informazioni richieste all'interno del questionario sono da intendersi quelle disponibili ed aggiornate alla data **30 giugno 2023**.
- Il termine ultimo per la compilazione e l'invio del questionario è il giorno **30 settembre 2023**.



### Destinatari

- Il questionario è rivolto al **Presidente** e al **Dirigente Amministrativo dell'Ufficio Giudiziario**.
- Possono essere identificati **uno o più referenti** per **contribuire alla compilazione** delle diverse sezioni e parti del questionario.



### Supporto

- Per eventuali **dubbi e/o problemi nella compilazione** del questionario rivolgersi a:
  - **Parte 1 – Monitoraggio integrato Upp:** [statistica@giustizia.it](mailto:statistica@giustizia.it) | [supporto.upp.pnrr@giustizia.it](mailto:supporto.upp.pnrr@giustizia.it)
  - **Parte 2 – Rilevazione sulla Digitalizzazione dei fascicoli:** assistenti DEC dell'UG di appartenenza.



**Cliccando sul link ricevuto via mail, non si apre nessuna pagina del browser: come risolvere?**

È possibile che il browser in uso blocchi i popup. Si consiglia di **sbloccare i popup** e riprovare.