



UFFICI DI PROSSIMITÀ
la giustizia più vicina ai cittadini

toolKIT

*Linee guida
strumenti
focus*

Introduzione

*Progetto
Complesso Uffici
di Prossimità -
PON Governance e
Capacità
Istituzionale 2014-
2020*

Il Ministero della Giustizia, quale Organismo intermedio del “PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020” ha promosso il “progetto complesso” denominato “Uffici di Prossimità” e rivolto a tutte le Regioni italiane allo scopo di consentire una migliore e più efficiente tutela dei diritti dei cittadini a partire dai procedimenti di volontaria giurisdizione e, in generale, da quelli in cui essi possono accedere alla giurisdizione senza l’ausilio di un avvocato.

Il progetto ha l’obiettivo di individuare punti unici e decentrati rispetto agli uffici giudiziari ove tutti gli enti che a diverso titolo partecipano al sistema delle tutele possano offrire servizi integrati e di facile accesso. Negli Uffici di Prossimità sarà possibile:

*Orientamento alle
fasce deboli*

- orientare e informare gli utenti a partire dagli istituti di protezione giuridica anche attraverso la distribuzione di materiale informativo;
- distribuire la modulistica adottata dagli uffici giudiziari di riferimento;
- gestire l’attività dell’Ufficio attraverso l’agenda elettronica per gli appuntamenti, tracciare l’attività svolta per fornire indicatori di attività e statistiche;
- dare supporto alla predisposizione degli atti che le parti (e gli ausiliari del giudice) possono redigere senza l’ausilio di un legale;
- inviare atti telematici agli uffici giudiziari.

Alle Regioni beneficiarie dei progetti regionali spetta l’individuazione dei territori di riferimento, la messa a disposizione di servizi comuni ed il coordinamento delle attività amministrative e di progetto.

Il progetto prevede due fasi:

*L’articolazione del
progetto
complesso “Uffici
di Prossimità”*

- una prima fase di definizione del modello organizzativo, formativo e di comunicazione e di predisposizione degli strumenti informatici, attuata dalle tre Regioni c.d. “pilota” (Liguria, Piemonte e Toscana);
- una seconda fase di diffusione dei modelli su tutto il territorio nazionale, attuata da ciascuna Regione, incluse quelle pilota”, per il territorio di propria competenza

Il prontuario

Il presente TOOLKIT, prontuario o guida operativa per gli Uffici di Prossimità, è stato realizzato dalla Regione Piemonte nell’ambito del progetto pilota “Uffici di prossimità - Regione Piemonte - Definizione di un modello base organizzativo e formativo” (RDO n.2354562 Gara 7454075 CIG.79298531B6) allo scopo di consentire alla Regione Piemonte e alle altre regioni italiane di avviare le procedure organizzative necessarie a garantire la più rapida diffusione possibile degli Uffici sul territorio nel corso della realizzazione dei modelli nazionali.

Questo documento, quindi, individua un set di elementi minimi da adottare per creare e gestire un Ufficio di Prossimità, partendo dall'esperienza vissuta dal personale e dagli utenti degli Uffici di Prossimità pilota della Regione Piemonte. Inoltre, il presente lavoro si basa anche sull'esperienza acquisita dagli Uffici di prossimità delle Regioni pilota Toscana e Liguria e costituisce, pertanto, la sintesi di tali esperienze con lo scopo di consentire, nel corso dell'individuazione del modello definitivo, l'avvio degli uffici di prossimità e l'impianto delle strutture organizzative di base su cui poi incideranno gli sviluppi successivi.

Nota metodologica

Coprogettazione Modello di base

Il ToolKIT è l'esito di un percorso di analisi e progettazione realizzato in due fasi operative nell'arco temporale di tre mesi, con la collaborazione del Tribunale di Torino e degli Uffici di Prossimità del medesimo circondario e la partecipazione dei referenti delle tre Regioni pilota nell'ambito del progetto complesso - "Uffici di prossimità" finanziato dal PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020.

Analisi comparativa e Ascolto dell'utenza

Nella prima fase gli esperti incaricati da Regione Piemonte hanno svolto una analisi organizzativa e documentale, intervistando 30 addetti ai lavori e un campione casuale di 30 utenti degli Uffici di Prossimità del circondario del Tribunale di Torino. Da qui la messa a punto di una griglia comparativa rappresentante le principali caratteristiche degli Uffici di Prossimità operanti, sia a livello locale che sul territorio nazionale.

Il Laboratorio

Nella seconda fase è stato costituito e animato un Laboratorio di approfondimento in cui gli addetti ai lavori sono stati accompagnati dagli analisti nella definizione degli elementi di base del Modello, attraverso l'analisi verticale dei principali elementi caratterizzanti gli Uffici già operativi e l'analisi trasversale del percorso da realizzare per la messa in esercizio del servizio.

Complessivamente sono stati fatti tre incontri:

- un primo dedicato alle tre Regioni sperimentatrici e ai modelli organizzativi adottati per la creazione degli Uffici di Prossimità;
- un secondo col personale del Tribunale di Torino e degli Uffici di Prossimità del circondario per definire i prerequisiti organizzativi;
- un terzo e ultimo incontro di carattere generale in cui hanno partecipato i referenti di tutte le realtà coinvolte, Ministero della Giustizia compreso, nel corso del quale sono stati affrontati nel dettaglio gli aspetti tecnici più complessi e caratterizzanti il modello di base degli Uffici di Prossimità.

A ciascun incontro di Laboratorio, realizzati presso la sede della Direzione Coesione Sociale di Regione Piemonte, mediamente hanno partecipato dodici addetti ai lavori e cinque facilitatori, che attraverso l'uso di metodologie di *Design Thinking* hanno accompagnato i partecipanti nelle attività di analisi e

approfondimento, confronto e progettazione di gruppo, degli elementi del Modello di base degli Uffici di Prossimità.

Guida alla lettura

Il ToolKIT mette a disposizione di coloro che sono chiamati a costituire e a gestire un Ufficio di Prossimità delle “pillole operative”, in termini di conoscenza di base, modalità di gestione, strumenti. In tal senso il ToolKIT va concepito come un prontuario, uno strumento di orientamento, uno strumento di facilitazione pronto all’uso, che fornisce al personale addetto consigli pratici e istruzioni operative, brevi focus su argomenti di utilità quotidiana.

Il ToolKIT è una cassetta degli attrezzi messa a disposizione delle Regioni beneficiarie (e degli altri interlocutori di progetto e, tra essi, in particolare, degli enti locali) per consentire nelle realtà già disponibili un primo impianto dei servizi da evolvere nel corso del progetto sulla base della modellizzazione realizzata dalle Regioni pilota.

Il ToolKIT è composto da 30 schede pratiche raggruppate in quattro categorie concettuali, evidenziate con differenti colori per facilitare il lettore nella ricerca e comprensione:

- **STRUMENTI E INDIRIZZI GESTIONALI**
- **STRUMENTI E INDIRIZZI OPERATIVI**
- **FOCUS ON**
- **MODULI E STRUMENTI**

Ogni scheda, numerata e riportante eventuali collegamenti ad ulteriori risorse per l’approfondimento online tramite codici QR, presenta una sintesi dell’argomento e fissa contenuti ed elementi rilevanti con segnalibri. L’argomento viene illustrato per paragrafi brevi e in chiusura della scheda talvolta viene inserito un piccolo box contenente opzioni e soluzioni che a volte vanno oltre a quello che viene definito il Modello base.

*Come utilizzare le
schede del ToolKIT*

*30 schede
4 categorie*

*La composizione
della scheda*

Gli Uffici di Prossimità in poche semplici
schede



UFFICI DI PROSSIMITÀ
la giustizia più vicina ai cittadini



Indice delle schede

STRUMENTI E INDIRIZZI GESTIONALI

Scheda 1 - MODELLO DI BASE

Scheda 2 - LA RETE DELLA GIUSTIZIA DI PROSSIMITÀ

Scheda 3 - IL PERSONALE ADDETTO ALL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ

Scheda 4 - IL PERCORSO FORMATIVO DEL PERSONALE

Scheda 5 - LA SEDE DELL'UFFICIO E I REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ

Scheda 6 - MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

STRUMENTI E INDIRIZZI OPERATIVI

Scheda 7 - GLI ACCORDI FORMALI INTER-ISTITUZIONALI

Scheda 8 - IL PROTOCOLLO PRASSI

Scheda 9 - GLI SPAZI, IL LAYOUT, GLI ARREDI

Scheda 10 - IL RAPPORTO CON L'UTENZA

Scheda 11 - ISCRIZIONE A REGINDE DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ

Scheda 12 - INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE SL PCT

Scheda 13 - LA DELEGA

Scheda 14 - IL DEPOSITO TELEMATICO

Scheda 15 - AZIONI DI COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO

FOCUS ON

Scheda 16 - IL RUOLO DEL GIUDICE TUTELARE E I PROCEDIMENTI GIUDIZIARI

Scheda 17 - L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Scheda 18 - IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO

Scheda 19 - IL PAGAMENTO DEI DIRITTI DI CANCELLERIA E LE COPIE AUTENTICHE

MODULI E STRUMENTI

Scheda 20 - MODELLO PER ISCRIZIONE AL REGINDE

Scheda 21 - MODELLO DI RICORSO AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Scheda 22 - MODELLO DI DELEGA E AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI
PERSONALI

Scheda 23 - MODELLO DI ISTANZA DELL'AMMINISTRATORE PER ATTI DI STRAORDINARIA
AMMINISTRAZIONE

Scheda 24 - MODELLO DI RENDICONTO

Scheda 25 - MODELLO DI ISTANZA VENDITA BENI IMMOBILI E MOBILI REGISTRATI DI
PROPRIETÀ DEL MINORE

Scheda 26 - MODELLO DI ISTANZA PER PRELIEVO SOMME DEL MINORE

Scheda 27 - MODELLO RICHIESTA PASSAPORTO PER FIGLI MINORI

Scheda 28 - MODELLO F23 PER PAGAMENTO DIRITTI DI CANCELLERIA

Scheda 29 - MODELLO DI COMUNICATO STAMPA

Scheda 30 - ESEMPIO DI COMUNICATO STAMPA DI APERTURA DELL'UFFICIO DI
PROSSIMITÀ

Scheda

1

IL PROGETTO

Il progetto complesso "Uffici di Prossimità" mira a creare punti di contatto tra la Giustizia e i cittadini, un riferimento vicino al luogo in cui vivono, per poter fruire agevolmente dei servizi della Giustizia con particolare riferimento alla possibilità di accedere agli istituti di protezione giuridica. L'iniziativa del Ministero della Giustizia è finanziata dal Fondo Sociale Europeo nell'ambito del Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 con una dotazione finanziaria di euro 36.764.941,00

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su <http://www.pongovernance1420.gov.it/it/progetto/progetto-complesso-uffici-di-prossimita/>

**MODELLO DI BASE***Quadro di sintesi del modello organizzativo di base***L'Ufficio di Prossimità**

L'Ufficio di Prossimità viene costituito presso gli enti locali (Comuni, Unioni di Comuni, Comuni consorziati) che aderiscono ai progetti regionali in seguito all'espletamento di una procedura di manifestazione di interesse espletata dalla Regione beneficiaria.

L'Ufficio di Prossimità è gestito dall'ente locale in collaborazione con la Regione e con gli Uffici Giudiziari di riferimento, con i quali vengono definite le modalità di erogazione del servizio nell'ambito di accordi istituzionali e operativi, formalizzati attraverso appositi protocolli di intesa, nel rispetto delle previsioni generali del progetto coordinato dal Ministero della Giustizia. Alla gestione operativa dei servizi possono partecipare anche altri soggetti ed istituzioni convenzionati con l'ente locale.

Per l'erogazione dei servizi l'ente locale deve mettere a disposizione il personale e deve garantire adeguata continuità e periodicità ai servizi offerti. I giorni di apertura al pubblico degli sportelli devono tener conto del bacino di utenza di riferimento (le Regioni elaborano un indicatore medio di progetto).

La strumentazione di base, in termini di arredi, postazioni di lavoro e software specifici, sono messi a disposizione nell'ambito del progetto "Uffici di Prossimità".

I servizi di base

L'Ufficio di Prossimità avvicina e facilita l'accesso ai servizi giudiziari offrendo alla comunità, e in particolare alle cosiddette fasce deboli, servizi di orientamento e di supporto operativo per il disbrigo a distanza di attività legate a procedimenti giudiziari, riducendo così la necessità di raggiungere la sede del Tribunale.

I servizi base offerti dall'Ufficio di Prossimità sono:

- informazioni e orientamento sulle procedure giudiziarie, con riferimento alla volontaria giurisdizione e agli istituti di protezione giuridica;
- supporto alla compilazione della modulistica del Tribunale e alla redazione degli atti, con raccolta e verifica degli allegati richiesti;
- predisposizione e deposito telematico degli atti per conto dell'utente;

Focus sui servizi relativi agli istituti di protezione giuridica.

- informazioni sullo stato della procedura in cui è coinvolto l'utente;
- rilascio di copia semplice degli atti contenuti nel fascicolo elettronico di riferimento dell'utente.

L'Ufficio di Prossimità non offre servizi di consulenza legale.

Il Processo Civile Telematico come strumento di base.

L'integrazione con il Tribunale

Nell'alveo delle previsioni del progetto "Uffici di Prossimità" e degli accordi inter-istituzionali e operativi con la rete degli attori locali, per il buon funzionamento dell'Ufficio di Prossimità è necessario favorire l'integrazione con le procedure operative e le competenze del Tribunale. In tal senso è opportuno definire ruoli di collegamento e supporto tecnico, capaci di affrontare e risolvere eventuali situazioni complesse o critiche che potrebbero presentarsi nel corso dell'erogazione dei servizi e dello sviluppo del progetto a livello locale.

La creazione di un Centro di competenza presso il Tribunale, orientato al trasferimento di know how verso l'Ufficio di Prossimità e alla risoluzione di problematiche tecniche, rappresenta una soluzione organizzativa strutturale efficace e in grado di potenziare l'impatto degli Uffici di Prossimità sul territorio.

Nell'ambito del progetto è prevista l'attivazione di un "Gruppo di pilotaggio", con funzioni di indirizzo delle attività, monitoraggio del perseguimento degli obiettivi progettuali e diffusione degli aspetti di modellizzazione individuati a seguito della fase sperimentale.

Creare un Centro di competenza per l'integrazione e il funzionamento dei servizi.

Ulteriori servizi attivabili

L'osservazione sul campo e il confronto con il personale sperimentatore nell'ambito del progetto "Uffici di Prossimità" hanno fatto emergere la possibilità di erogare ulteriori servizi presso gli Uffici di Prossimità. Tra gli altri, si possono elencare i seguenti servizi:

- fissazione di appuntamenti presso le cancellerie del Tribunale e col Giudice tutelare, definendone i parametri nel regolamento operativo dell'Ufficio;
- rilascio copie conformi degli atti giudiziari, prevedendo soluzioni organizzative volte a tutela dei beneficiari e alla semplificazione dell'iter;
- accessi in cancelleria ai fini del servizio copie conformi e notifiche, evitando così che l'utente debba recarsi in Tribunale;
- spazi per la tenuta delle udienze presso l'Ufficio di Prossimità, nei casi previsti e stabiliti dall'ufficio giudiziario, agevolando così i cittadini;
- collegamento in videoconferenza per colloqui e udienze col Giudice tutelare.

Scheda

2

In sintesi

L'Ufficio di Prossimità lavora in stretta collaborazione con il Tribunale, gli altri Uffici del circondario e, più in generale, con le istituzioni e i soggetti del territorio che intervengono a sostegno delle fasce deboli e a tutela del cittadino.

La numerosità di soggetti coinvolti dalla rete impone un'organizzazione delle attività di coordinamento attraverso la costituzione di tavoli tematici, strutturati e differenziati per attori protagonisti e ruoli ricoperti.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/fondi-progetti-europei/pon-governance/qli-uffici-prossimita>



LA RETE DELLA GIUSTIZIA DI PROSSIMITÀ

Le modalità di coordinamento tra Ufficio di Prossimità, Tribunale e territorio

Le esperienze osservate hanno evidenziato l'esistenza, sin dalla fase iniziale, di "tavoli di coordinamento" tra gli Uffici di Prossimità ed i Tribunali di riferimento. Tale esperienza appare fin d'ora proficua e necessaria ai fini di una corretta declinazione dei servizi in conformità agli indirizzi operativi e giurisprudenziali territoriali. In tal senso, a livello locale possono essere coinvolti nella rete anche altri soggetti pubblici e privati operanti sul territorio (ad esempio ordini professionali, ASL e Associazioni di volontariato) in base agli accordi sottoscritti tra Regione, Enti Locali e Tribunali.

Il coordinamento

La Rete della Giustizia di Prossimità corrisponde all'insieme di tutti gli enti, istituzioni e più in generale i soggetti che possono e intendono collaborare e portare valore alle attività dell'Ufficio di Prossimità. In tal senso, vista la complessità dell'articolazione della Rete, è consigliabile progettare e garantire il coordinamento, a livello operativo e a livello strategico, per favorire:

- un confronto sull'efficacia delle prassi messe a punto;
- uniformità di lavoro tra gli Uffici di Prossimità;
- lo scambio di buone pratiche attraverso la condivisione di conoscenza;
- risolvere problemi e diffondere soluzioni;
- potenziare le capacità di accesso al servizio da parte delle reti di soggetti presenti nel territorio.

Le funzioni di coordinamento e monitoraggio a livello regionale sono attribuite, al Tavolo tecnico di progetto, composto dai rappresentanti istituzionali e tecnici della Regione, dei Tribunali e degli Enti Locali coinvolti.

Il Tavolo tecnico di progetto facilita la diffusione, la promozione e il miglioramento continuo delle attività degli Uffici di Prossimità della Regione attraverso lo scambio di informazioni, la raccolta dei punti di vista e delle proposte da parte dei partecipanti. L'obiettivo della rete di progetto è anche quello di potenziare i canali di diffusione delle attività svolte negli Uffici di Prossimità e creare una rete capace di indirizzare i casi e gli utenti al servizio.

Il Tavolo tecnico di progetto coordina e monitora la rete della giustizia di prossimità a livello regionale.

Il Centro di competenza gioca un ruolo di intermediazione fondamentale nel raccordo operativo dei soggetti coinvolti nel progetto.

Il tavolo operativo

I tavoli operativi sono incontri di coordinamento tra il Tribunale e gli Uffici di Prossimità del circondario. Prevedono generalmente il coinvolgimento di un referente per Ufficio di Prossimità, di una rappresentanza della cancelleria che si occupa delle tutele e di almeno un Giudice tutelare. I tavoli operativi sono momenti di aggiornamento periodico, ad esempio trimestrale, per fare il punto sulle attività degli uffici: volumi di accesso, tipologie di richieste, commenti sulle modulistiche e relative proposte di modifica, condivisione di prassi virtuose e/o risoluzione di problemi. Quanto discusso nel corso degli incontri è opportuno che sia verbalizzato e condiviso con i vertici del Tribunale e degli enti coinvolti, nonché in sede di Tavolo tecnico in presenza della Regione.

Il centro di competenza

Gli incontri del tavolo operativo vengono generalmente coordinati dal centro di competenza, vale a dire quel referente interno al Tribunale che si occupa del coordinamento degli uffici dislocati sul territorio e che tiene con loro i contatti nel quotidiano, fornendo indicazioni sulle modalità di lavoro e chiarendo eventuali aspetti micro delle procedure, anche di natura legale. Le funzioni di coordinamento e di supporto procedurale/legale possono anche essere assegnate a due soggetti differenti, ad esempio dall'URP e alla cancelleria tutele. Il centro di competenza favorisce la circolazione delle informazioni all'interno del Tribunale.

Il centro di competenza è il primo punto di contatto interno al Tribunale cui si rivolge l'Ufficio di Prossimità in caso di dubbi o problemi. Tale funzione di facilitazione della circolazione di informazioni tecniche di qualità può essere svolta direttamente dalla cancelleria tutele del Tribunale o, laddove presente, anche dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Sono stati registrati anche casi in cui le funzioni del centro di competenza sono state assunte in larga parte da unità esterne agli uffici giudiziari, come ad esempio dall'Ufficio di Pubblica Tutela della Città Metropolitana di Torino nel caso degli Uffici di Prossimità di Moncalieri, Pinerolo e Susa, o dall'Ordine degli Avvocati nel caso degli Uffici di Prossimità del circondario di Firenze. In entrambi i casi osservati la collaborazione è risultata funzionale sia alla gestione del primo ascolto dell'utenza sia al supporto tecnico e giuridico dell'Ufficio di Prossimità.

Scheda

3

In sintesi

La buona riuscita del servizio dipende in modo cruciale dal personale individuato: competenze, attitudini al pubblico e motivazioni giocano un ruolo essenziale.

A capo della squadra di lavoro, il responsabile di servizio coordina le risorse interne e rappresenta un tramite tra l'ufficio e la rete di progetto.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su www.ponagovernance1420.gov.it/it/progetto/progetto-compleso-uffici-di-prossimita/



IL PERSONALE ADDETTO ALL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ

Competenze, ruoli e funzioni

Addetti e competenze tematiche

All'Ufficio di Prossimità sono assegnate, di norma, almeno due unità di personale, con ruoli tra loro fungibili o in alternativa complementari. Il personale individuato deve fare parte della dotazione organica dell'Ente Locale o, in alternativa, di altri soggetti pubblici con i quali l'Ente Locale abbia sottoscritto accordi funzionali alla realizzazione del progetto.

Per il personale assegnato possono essere previsti meccanismi di sostituzione interna, opportunamente concordata e segnalata tra le parti, e tenendo presente i requisiti tecnologici connessi al censimento a ReGInD e al deposito telematico (si veda apposita scheda per ulteriori approfondimenti sul tema).

A prescindere dalla modalità di gestione delle competenze, fungibilità o complementarietà, le due aree tematiche richieste per le attività di sportello sono:

- L'area di **competenza giuridica**, necessaria per:
 - comprendere l'andamento delle procedure giudiziarie;
 - conoscere i principi base del Processo Civile Telematico e poter procedere al deposito telematico degli atti;
 - avere familiarità con il lessico necessario per il supporto alla redazione degli atti;
 - rapportarsi quando necessario con le unità organizzative dell'autorità giudiziaria.
- L'area di **competenza sul servizio sociale**, necessaria per:
 - entrare in una relazione di ascolto e comprensione con l'utente;
 - decodificare i bisogni dell'utente;
 - avere conoscenza del sistema dei servizi sociali all'interno dei quali il beneficiario può essere già inserito o di cui potrebbe avere bisogno.

Per l'operatività dell'ufficio non sono prescritti particolari titoli di studio.

Nell'ambito del personale dell'Ente di riferimento deve essere assicurata la collaborazione di almeno due profili contrattuali di livello C o D per assicurare le funzioni di accesso ai registri di cancelleria e di deposito telematico degli atti.

Può essere utilizzato anche personale con qualifiche diverse per funzioni di carattere meramente informativo o di relazione con il pubblico.

Selezione degli addetti e responsabilità di ruolo

Uno dei requisiti fondamentali per la scelta del personale dell'Ufficio di Prossimità è la predisposizione e l'esperienza maturata in attività di relazione con il pubblico e la capacità di gestire di servizi di sportello. La squadra di lavoro individuata fa riferimento un responsabile del servizio, analogamente a quanto accade nella gestione dei servizi dell'ente locale. Questo garantisce il coordinamento dei ruoli all'interno dello sportello, soprattutto nei casi in cui gli operatori dell'Ufficio di Prossimità provengano da settori diversi dell'ente locale di riferimento, o addirittura da altri enti locali, qualora il servizio venga erogato in modo associato.

Il responsabile di servizio pianifica le attività di lavoro, coordina la squadra, monitora l'andamento dell'ufficio sia osservando le attività sul campo, sia raccogliendo i dati di del monitoraggio del servizio. Rappresenta l'Ente nei tavoli di coordinamento (sia il tavolo operativo con il tribunale e gli altri sportelli del circondario, sia nel tavolo della rete di progetto), portando a conoscenza le attività svolte, le peculiarità eventualmente emerse sul campo e segnalando criticità e problematiche da condividere.

Nell'individuare gli addetti da assegnare all'Ufficio di Prossimità, vista la peculiarità delle attività e della necessità di disporre di personale motivato a formarsi e a sviluppare nuove competenze, è preferibile privilegiare le candidature spontanee, che potranno essere individuate per esempio attraverso un interpello e una successiva selezione.

Livelli professionali e servizi

Fermo quanto precedentemente evidenziato, il personale dell'Ente di riferimento, fatte salve le competenze richieste e già indicate nella scheda, deve possedere un livello contrattuale pari a C o D.

Ai fini del rilascio delle copie autenticate dei provvedimenti digitali da parte dell'Ufficio di Prossimità, il Sindaco o il dirigente (art. 107 TUEL) individuano per l'attività di autentica degli atti il Responsabile del Servizio, il quale potrà pertanto certificare su carta la conformità di un documento originale informatico ai sensi dell'art.21 del CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale (d.lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.).

Si evidenzia che, nell'ipotesi in cui l'ente territoriale provveda ad eseguire direttamente per conto degli utenti i pagamenti di legge necessari allo svolgimento dei servizi, in alcuni casi è stato individuato anche un funzionario contabile.

Scheda

4

sapere
saper fare
saper essere

Il modello formativo del personale degli Uffici di Prossimità è oggetto di una specifica attività di progettazione e modellizzazione nell'ambito del progetto complesso - Uffici di Prossimità.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su www.pongovernance1420.gov.it/it/progetto/progetto-complesso-uffici-di-prossimita/



IL PERCORSO FORMATIVO DEL PERSONALE DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ

Abilitare il personale all'erogazione di un servizio di qualità

Il modello ed i materiali formativi relativi al modulo operativo dell'Ufficio saranno forniti nel corso del progetto - Uffici di Prossimità.

Temi e materie della formazione

Le esperienze osservate sul campo hanno mostrato come l'attività di formazione rappresenti un tassello fondamentale per abilitare il personale a svolgere le attività. Da qui è possibile individuare una serie di aree tematiche utili per la prima formazione:

- **Area amministrativa:** attiene alle sfere di conoscenze necessarie alla gestione delle procedure della volontaria giurisdizione e al funzionamento degli uffici giudiziari interessati (organizzazione degli uffici giudiziari, e della cancelleria referente per le tutele e per la volontaria giurisdizione, modulistica in uso, principali richieste dell'utenza).
- **Area giuridica:** riguarda lo sviluppo di una conoscenza sui procedimenti giudiziari afferenti alla volontaria giurisdizione, con particolare attenzione al mondo delle tutele. Su questo, appare utile che l'addetto sviluppi nel tempo un linguaggio giuridico necessario alla redazione degli atti per l'invio al giudice tutelare (ricorsi, istanze, rendiconti) e alla comprensione e alla compilazione della relativa modulistica connessa. Sempre all'interno di questa categoria, rientrano inoltre alcuni approfondimenti sulle procedure che verranno gestite dallo sportello, come ad esempio i compiti e gli atti dell'amministratore di sostegno, dei genitori esercenti la potestà genitoriale etc.
- **Area tecnica:** attiene all'utilizzo della strumentazione informatica e dei software per la gestione delle trasmissioni telematiche di atti e documenti alla cancelleria del Tribunale. La formazione dovrà essere mirata alla conoscenza e all'utilizzo delle dotazioni software specifiche oltre che alla conoscenza delle logiche alla base del processo civile telematico. Temi principali di questa area sono, ad esempio, la conoscenza del Registro Generale degli Indirizzi Informatici (ReGIndE), del portale dei servizi telematici, delle modalità di deposito e invio telematico degli atti.

La qualità del servizio si gioca sulla capacità di dare risposta ai bisogni e sull'esperienza utente.

In fase di prima formazione il Centro di competenza assume un ruolo strategico per trasferire conoscenze e soluzioni pratiche, da mettere alla prova nel corso di affiancamenti sul campo volti a far maturare esperienze formative e di servizio.

- **Area relazionale:** attiene allo sviluppo delle competenze necessarie alla gestione efficace dei rapporti con l'utenza, spesso riguardante soggetti fragili, per erogare informazioni e orientare l'utenza. Su questo, appare utile, in funzione delle caratteristiche dell'utenza potenziale, la conoscenza dei servizi socio-assistenziali territoriali (tipologie di servizio, numeri di contatto etc), per poter orientare l'utenza verso altri servizi dell'Ente locale laddove necessario. All'interno di quest'area rientrano anche moduli di formazione sugli aspetti di comunicazione e relazione con l'utente e sul sistema di erogazione dei servizi.

Percorso formativo e modalità di erogazione

Nella fase iniziale, in attesa del modello formativo che sarà reso disponibile nell'ambito del progetto Uffici di Prossimità, il trasferimento di conoscenze sarà possibile solo in coordinamento con il centro di competenza e/o con l'ufficio giudiziario ovvero in forma autonoma da parte dei responsabili di progetto.

Suggerimenti operativi

Alcuni suggerimenti operativi di sintesi, legati alle esperienze raccolte sul campo:

- Documentazione - Raccogliere e mettere a disposizione documentazione sugli istituti di protezione giuridica con il supporto del Tribunale (materiale informativo predisposto, modulistica in uso presso il Tribunale etc.);
- Formazione frontale - Prevedere formazione d'aula, con esempi pratici e la testimonianza del tribunale;
- Affiancamento in cancelleria - Accordarsi con il Tribunale per far fare un periodo di affiancamento pratico;
- Affiancamento allo sportello - Accordarsi con il Tribunale per avere un affiancamento operativo presso lo sportello nei primi giorni di apertura;
- Focus Group - Prevedere alcuni incontri con la rete dei referenti del Tribunale e degli sportelli per avere un confronto e fare approfondimento.

Scheda

5

Riconoscibile e accessibile

L'Ufficio di Prossimità deve essere collocato in un luogo riconoscibile e accessibile, anche per chi viene da fuori Comune.

Non necessariamente deve essere individuata la sede principale del comune, ma possono essere considerate soluzioni alternative qualora garantiscano una migliore esperienza di servizio.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/fondi-progetti-europei/pon-governance/qli-uffici-prossimita>



LA SEDE DELL'UFFICIO E I REQUISITI DI ACCESSIBILITÀ

Scegliere e individuare una sede che possa essere riconoscibile e con spazi accessibili

È opportuno che la sede dell'Ufficio di Prossimità sia riconoscibile, accessibile e facilmente raggiungibile.

- Per **riconoscibile** si intende la possibilità da parte del cittadino di individuare in modo chiaro e univoco lo stabile presso cui è collocato l'Ufficio.
- Per **accessibile** si intende tanto la semplicità di raggiungere la sede, con i mezzi di trasporto pubblico e con i mezzi privati, quanto la facilità di accesso, individuando spazi e stanze prive di barriere architettoniche e opportunamente segnalate.

Individuazione di una sede riconoscibile

Sulla riconoscibilità, è preferibile privilegiare sedi note alla popolazione locale, che non richiedano quindi particolari descrizioni o indicazioni su come raggiungere l'Ufficio: una delle scelte più frequenti ricade normalmente nell'individuazione della sede principale del Comune, normalmente collocata in posizione centrale.

È possibile collocare l'ufficio anche presso altri uffici pubblici (ad esempio Ospedali, Scuole, Ambulatori, Consultori, ecc.) tenendo conto della particolarità del servizio e dell'utenza.

Individuazione di una sede accessibile

Il principio di accessibilità riguarda, prima di tutto, la semplicità di raggiungere la sede: nello specifico, va privilegiata una struttura che, oltre ad essere riconoscibile, sia anche facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici e privati, e che presenti facilità di parcheggio. In quest'ottica, sedi eccessivamente centrali dei municipi potrebbero presentare maggiori difficoltà di accesso. In questi casi, si potrebbe verificare la presenza di sedi comunali decentrate, altrettanto riconoscibili ma più facilmente raggiungibili.

Il posizionamento dell'ufficio all'interno della sede appare fondamentale.

In un ragionamento più ampio di area vasta, tenendo conto dell'ambito di competenza intercomunale dell'Ufficio, l'accessibilità riguarda anche la semplicità di raggiungere la sede da parte dei cittadini provenienti da altri Comuni del circondario.

Per quanto riguarda, invece, l'accessibilità interna alla stessa sede, il requisito primario da rispettare è l'assenza di barriere architettoniche: i cittadini che si rivolgono al servizio possono essere anziani, disabili o più in generale soggetti afferenti alle cosiddette fasce deboli, che possono quindi presentare difficoltà di accesso fisico agli spazi anche in termini di ridotta capacità motoria.

Per questi motivi, è consigliabile privilegiare spazi vicini all'entrata della sede, posti al piano terra, o che prevedano ascensori sufficientemente ampi per accogliere un utente in carrozzina e un suo eventuale accompagnatore, nel caso siano posti in piani superiori. Il percorso verso gli ascensori e successivamente verso l'Ufficio di Prossimità può essere segnalato in modo chiaro e visibile, anche attraverso l'utilizzo di strisce segnaletiche sul pavimento.

È consigliabile prevedere un sistema di indicazioni e cartellonistica chiaro ed efficace che permetta di raggiungere l'Ufficio in modo chiaro e univoco. Per maggiori dettagli su questo aspetto, si rimanda all'apposita scheda sulla comunicazione.

Valutare le soluzioni disponibili

La declinazione del principio di riconoscibilità e accessibilità deve essere contestualizzata rispetto al bacino di utenza e al territorio di riferimento dell'Ufficio di Prossimità, in termini di:

- area servita, per facilitare il raggiungimento dell'Ufficio da parte dei cittadini;
- valore simbolico, per facilitare la diffusione della conoscenza della collocazione dell'Ufficio di Prossimità;
- caratteristiche dell'utenza, mirando all'eliminazione di ogni eventuale barriera architettonica;
- servizi da erogare, prevedendo spazi e layout idonei e funzionali.

Scheda

6

In sintesi

Fin dal momento della sua costituzione, è consigliabile che l'Ufficio di Prossimità si doti di strumenti e prassi gestionali per il monitoraggio qualitativo e quantitativo del servizio. Questa attività è di fondamentale importanza per poter gestire, governare e programmare i flussi di lavoro, e per valutare quanti utenti potenziali sono entrati in contatto con il servizio e rimodulare quindi le modalità di comunicazione e di offerta.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su www.pongovernance1420.gov.it/it/progetto/progetto-complesso-uffici-di-prossimita/



MONITORAGGIO DEL SERVIZIO

Raccogliere dati per migliorare i servizi offerti

In attesa della rilevazione che sarà compiuta col gestionale di sportello messo a disposizione nell'ambito del progetto "Uffici di Prossimità", è consigliabile rilevare i contatti dell'Ufficio con gli utenti attraverso l'utilizzo di semplici fogli di calcolo.

Il registro dei contatti

I vantaggi della tenuta di una anagrafica degli utenti risiedono principalmente:

- nella possibilità di ricostruire in modo rapido ed efficace il rapporto intercorso con l'utente nel corso del tempo;
- più in generale, popolare i numeri sulle statistiche degli accessi.

Per questo motivo, il registro contatti è bene che includa:

- nome e cognome dell'utente;
- contatti dell'utente (telefono, e-mail, indirizzo);
- nome e cognome del beneficiario (se diverso dall'utente);
- tipo di rapporto tra utente e beneficiario (grado di parentela, amicizia...);
- modalità di contatto (dal vivo oppure telefonico oppure telematico);
- tipo di servizio richiesto (es. richiesta informazioni, aggiornamento stato, deposito di un ricorso, deposito di un rendiconto...);
- procedura coinvolta (amministrazione di sostegno, istanze ex art. 320...);
- data di consegna dell'informativa sul trattamento dei dati personali ex art. 13 Regolamento UE 679/16 con acquisizione del consenso dell'utente e/o del beneficiario.

Utilizzando un programma di elaborazione di fogli di calcolo, ad esempio, il sistema di monitoraggio potrebbe avere l'aspetto di seguito proposto:

| ID | UTENTE | | | | | | BENEFICIARIO | | | procedura | |
|----|--------|------|---------|----------|-------|-----------|--------------|-----------|----------|-----------|----------|
| | data | nome | cognome | telefono | email | indirizzo | nome u | cognome u | contatto | | servizio |
| 1 | | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | | |

I decisori politici e i responsabili amministrativi dell'Ente Locale di riferimento possono individuare obiettivi e risultati specifici di servizio per l'Ufficio di Prossimità.

In riga, in ordine progressivo, il cronologico dei singoli accessi; in colonna, i dati da raccogliere ad ogni contatto. Per ciascuna colonna viene applicato lo strumento del filtro, che permette di selezionare più facilmente il singolo utente, o monitorare l'andamento per tipologia di richiesta o materia.

La condivisione delle statistiche

La tenuta di un sistema di raccolta statistiche e dati può apportare benefici non solo al singolo Ufficio, ma dare anche un contributo alla lettura degli accessi al servizio a livello di circondario di Tribunale e, in senso più ampio, anche distrettuale e nazionale.

Non tutti gli elementi raccolti possono e devono essere condivisi a livelli più ampi, questo soprattutto nell'ottica degli accordi con l'utente sulla gestione e sul trattamento dei dati personali.

La raccolta dei numeri aggregati, invece, può rappresentare un'informazione utile che, senza intaccare i dati personali del singolo utente, può fornire un utile quadro sulle prassi di gestione, sull'erogazione e l'accesso ai servizi e sulla verifica degli esiti derivanti dall'introduzione di nuove attività (per verificare, ad esempio, i risultati di una campagna di comunicazione).

In base alle indicazioni dello steering committee, gli Uffici collaborano con Regione e Tribunale nel fornire tutti i dati di monitoraggio necessari e previsti dal progetto per verificarne i risultati e valutare gli impatti sul territorio.

Esempi di indicatori di performance

La performance del servizio può essere interpretata, dal punto di vista gestionale, attraverso alcuni indicatori quantitativi relativi ai volumi e ai carichi di lavoro, ad esempio:

- numero di pratiche gestite a base settimanale;
- numero di contatti con gli utenti a base settimanale;
- numero di depositi telematici a base settimanale;
- numero di accessi singoli alle pagine web dell'Ufficio.

La performance del servizio può anche essere interpretata rispetto all'impatto generato verso i cittadini che ne usufruiscono, individuando specifici indicatori, quali ad esempio:

- percentuale di amministratori di sostegno e tutori del territorio che si rivolgono all'Ufficio di Prossimità;
- calcolo dei risparmi in termini di minori spese per i cittadini del territorio;
- variazione percentuale del numero di beneficiari sul territorio su base annuale.

Scheda

7

GLI ACCORDI FORMALI INTERISTITUZIONALI

La costituzione della rete della giustizia di prossimità

In sintesi

Alla base dell'operatività dell'Ufficio di Prossimità sta l'accordo tra la Regione, Enti Locali e Tribunale seguendo l'iter di candidatura e verifica previsto dal progetto "Uffici di Prossimità".

L'attivazione dell'Ufficio di Prossimità è il risultato di un accordo tra istituzioni che di settori di attività distinti. Il percorso prevede una serie di passaggi formali di "messa a punto" e ufficializzazione della collaborazione tra tutti i soggetti coinvolti.

È la Regione, nell'ambito del progetto, a descrivere quali siano i passi necessari per il coinvolgimento formale di tutti gli interlocutori, sia nella fase di individuazione dei territori, sia nel recepimento del modulo organizzativo di base.

Tali accordi interistituzionali di collaborazione e cooperazione, devono, in ogni caso, prevedere la possibilità di ricevere indicazioni di rimodulazione da parte della Cabina di regia nazionale costituita nell'ambito del progetto "Uffici di Prossimità".

L'accordo tra Regione, Enti locali e Tribunale

Il primo passo per costituire l'Ufficio nell'ambito del progetto "Uffici di Prossimità" è la sottoscrizione di un accordo (protocollo d'intesa ai sensi dell'articolo 15 della legge n. 241 del 1990) tra Regione, Enti locali e Tribunale di riferimento.

Tale accordo, costituisce il presupposto necessario per partecipare al progetto nazionale "Uffici di prossimità".

Per arrivare alla definizione dell'accordo, la Regione pubblica un avviso per manifestazione di interesse rivolto agli Enti locali e territoriali del proprio territorio (è consentita la partecipazione anche di unioni, consorzi, raggruppamenti, ecc. di enti locali e/o territoriali). Nell'avviso la Regione deve indicare i parametri in base ai quali selezionerà gli Enti territoriali con i quali verranno stipulati gli accordi, sottoscritti anche dai Tribunali di riferimento.

L'accordo è soggetto alla preventiva autorizzazione del Ministero della Giustizia, ai sensi di quanto previsto dall'art.1 comma 787 della legge 28 dicembre 2015 n.208 e della Circolare del Dipartimento dell'Organizzazione Giudiziaria del personale e dei servizi dell'8 novembre 2016.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/fondi-progetti-europei/pon-governance/qli-uffici-prossimita>



Gli accordi integrativi con gli stakeholder

Per la buona riuscita del progetto è auspicabile una forte collaborazione con tutti i soggetti chiamati a gestire i bisogni dei cittadini che generalmente trovano tutela anche in ambito giudiziario.

Pertanto, gli accordi tra Regione, Ente locale e Tribunale potranno coinvolgere anche altri “stakeholder” - come ad esempio: Pubbliche amministrazioni locali, Ordini professionali, altri Enti territoriali, Associazioni e/o Organizzazioni del terzo settore -, definendo le responsabilità e i compiti di ciascun soggetto coinvolto nella rete della giustizia di prossimità.

Per definire e orientare il comportamento dei soggetti coinvolti nel sistema di erogazione, regolando nel dettaglio le attività e le modalità operative, è preferibile affiancare agli accordi un protocollo prassi (scheda 8).

All'accordo con la Regione possono seguire accordi integrativi con ulteriori stakeholder della rete della Giustizia di prossimità.

Gli accordi integrativi sono soggetti alle medesime autorizzazioni prescritte per gli accordi principali

La struttura dell'accordo

L'accordo può essere strutturato in più sezioni che individuano, rispettivamente:

- l'elenco delle istituzioni firmatarie e dei rispettivi soggetti rappresentanti.
- Una parte introduttiva, all'interno della quale viene descritto il contesto normativo di riferimento del progetto.
- Una parte centrale, composta di una serie di articoli, in cui viene descritto il contenuto dell'accordo:
 - finalità;
 - funzioni e ambito di intervento del servizio;
 - attività e servizi offerti agli utenti;
 - modalità di erogazione;
 - risorse (locali, sede e strumentazione) e personale assegnato;
 - responsabilità e doveri del personale addetto al servizio;
 - attività di promozione del servizio degli Enti firmatari;
 - modalità di modifica e validità dell'accordo.

Scheda

8

In sintesi

Le esperienze sino ad oggi condotte hanno evidenziato l'importanza della condivisione di regole comuni che definiscano e orientino il comportamento atteso da parte di tutti i soggetti coinvolti nel sistema di erogazione del servizio dell'Ufficio di Prossimità.

Ciò può avvenire con la formalizzazione di un protocollo prassi che regoli le micro-attività operative specifiche del contesto locale.

IL PROTOCOLLO PRASSI

L'accordo tra Ufficio e Tribunale sulle regole operative di lavoro e collaborazione interistituzionale

Nell'ambito del progetto complesso "Uffici di Prossimità" verrà adottato un modello base di protocollo sulle prassi operative.

Che cos'è un protocollo prassi

Il protocollo prassi è un documento complementare, e integrato nelle finalità generali, all'accordo e ad eventuali accordi integrativi. L'obiettivo principale del protocollo prassi è quello di dettagliare maggiormente prassi, modalità di lavoro e di collaborazione tra Ufficio di Prossimità e Tribunale, al fine di rendere la relazione tra gli enti quanto più coordinata, fluida e omogenea.

In altre parole, se l'accordo con la Regione e gli eventuali accordi integrativi individuano gli impegni tra le parti e la cornice progettuale in cui si muovono gli enti coinvolti nella rete della Giustizia di prossimità, il protocollo specifica le modalità in cui le parti porteranno a termine i loro intenti, lasciando alle stesse una maggiore flessibilità e libertà di modifica e integrazione delle prescrizioni di gestione del lavoro in caso di necessario aggiornamento.

I contenuti del protocollo prassi

La definizione del protocollo prassi può avvenire in un secondo momento rispetto all'accordo di partenariato e agli accordi integrativi, eventualmente anche in più step a seconda della complessità e dei tempi del progetto.

Adottando, di norma, un approccio sperimentale e a progressiva complessità crescente, l'Ufficio di Prossimità può definire in un primo momento una serie di regole di lavoro che potranno essere modificate nel tempo, previo accordo delle parti coinvolte e in coerenza con le indicazioni del progetto "Uffici di Prossimità".

All'interno del protocollo prassi possono essere inseriti tutti quegli elementi legati all'organizzazione e alle modalità di lavoro quotidiano che si prevede possano essere oggetto di successive modifiche e/o integrazioni senza la necessità di modificare gli accordi istitutivi.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su www.ponagovernance1420.gov.it/it/progetto/progetto-complesso-uffici-di-prossimita/



Il protocollo deve contenere una clausola di adeguamento alle risultanze del progetto "Uffici di Prossimità".

A titolo esemplificativo, il protocollo prassi può disciplinare e indicare:

- la lista dei servizi e delle procedure su cui interviene l'Ufficio di Prossimità;
- l'orario settimanale dell'Ufficio di Prossimità e la modulazione delle attività di front office e back office;
- le unità di personale dell'Ufficio di Prossimità nominalmente individuate, ruoli ricoperti ed eventuali sostituti;
- il referente interno al Tribunale nominalmente individuato e le modalità di contatto e comunicazione con lo stesso;
- le modalità di raccordo e confronto sulle questioni quotidiane legate ai servizi e all'erogazione del servizio al pubblico;
- l'accesso in Tribunale dedicato al personale dell'Ufficio di Prossimità;
- le prassi specifiche nella predisposizione degli atti e dei depositi, nella gestione del pagamento dei diritti e del rilascio delle copie;
- la prenotazione per l'utente di appuntamenti col giudice e le cancellerie;
- il monitoraggio e gli indicatori del servizio, le modalità di condivisione;
- la gestione coordinata della comunicazione del servizio;
- le modalità di mantenimento della modulistica aggiornata.

Modifiche e integrazioni del protocollo

Nel corso di riunioni periodiche stabilite dalle parti e sulla base dell'esperienza acquisita e dei dati raccolti dal monitoraggio, le parti potranno confrontarsi e decidere di modificare o integrare il protocollo prassi per rendere più efficace ed efficiente l'azione della rete della Giustizia di prossimità e dei servizi offerti alla collettività.

È fondamentale che il protocollo, prima della sua applicazione, venga validato dal Tavolo tecnico di progetto al fine di garantirne piena coerenza con gli indirizzi nazionali.

Scheda

9

GLI SPAZI, IL LAYOUT, GLI ARREDI

Gli aspetti tangibili del sistema di erogazione del servizio

In sintesi

I locali adibiti a Ufficio di Prossimità devono essere progettati per superare eventuali barriere architettoniche ed essere funzionali alla gestione dei diversi momenti operativi del servizio.

La funzionalità organizzativa degli spazi

Il sistema di erogazione del servizio è caratterizzato da momenti di gestione e di relazione con l'utente, il cosiddetto front-office, alternati a momenti di lavorazione alla scrivania che non prevedono l'interazione con il pubblico, il cosiddetto back-office. La gestione dell'utente può richiedere livelli differenti di attenzione e di protezione dell'utente stesso, che dipendono dalla complessità e dalla delicatezza del singolo caso, dallo stato emotivo di chi si rivolge allo sportello.

In tal senso, gli spazi individuati nell'Ufficio di Prossimità dovrebbero essere organizzati in maniera tale da garantire ed essere funzionali alla gestione dei diversi momenti operativi.

La strutturazione di base

La sede dell'Ufficio di Prossimità dovrebbe disporre di base di almeno due stanze: una prima dedicata alla gestione dell'utenza in front-office, una seconda dedicata al lavoro desk, in back-office, e alla trattazione dei casi più delicati, che richiedono un livello di privacy più elevato.

Vanno inoltre previsti spazi per l'attesa degli utenti, che potranno coincidere con la prima stanza di front-office, se sufficientemente ampia, o alternativamente potranno essere individuati in spazi adiacenti allo sportello.

Nelle vicinanze devono inoltre essere previsti e individuati attraverso apposito sistema di cartellonistica i servizi igienici, che devono risultare accessibili anche a soggetti disabili.

In ogni caso vanno eliminate eventuali barriere architettoniche che possono rappresentare un ostacolo all'accesso dell'utenza diversamente abile nei locali dell'Ufficio di Prossimità.

L'allestimento

La prima sala dovrà prevedere un allestimento tipico di uno sportello: minimo due postazioni di lavoro per gli addetti, dotate delle tecnologie necessarie a svolgere

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/fondi-progetti-europei/pon-governance/ali-uffici-prossimita>



Mettere l'utente al centro, valutando i tempi di attesa e permanenza, i livelli di privacy necessari.

il lavoro quotidiano, relative sedute per l'utenza prive di barriere divisorie, quali ad esempio i vetri separatori, e armadi per l'organizzazione dei documenti.

Se necessari, sulla base dei flussi di utenza, è opportuno valutare l'installazione di sistemi taglia coda per gestire i tempi di attesa e accesso al servizio. Presso il front-office e lo spazio di attesa, inoltre, dovrà essere posizionata la documentazione relativa al servizio, ad esempio brochure, FAQ, e la modulistica del servizio, che l'utente potrà visionare e utilizzare nel tempo di attesa del proprio turno.

La seconda sala dovrà prevedere almeno una postazione di lavoro, dove alternativamente svolgere attività di back-office o realizzare incontri e colloqui nei casi più complessi, delicati o riservati.

Come indicazione di massima, fatti salvi i requisiti già indicati, è opportuno che l'Ufficio di Prossimità sia dotato di una serie di arredi, eventualmente integrati da ogni altro elemento che possa essere giudicato utile e funzionale al lavoro:

- due scrivanie, comprensive di passacavi e vasche di cablaggio;
- due cassettiere a tre cassetti, con serratura e porta cancelleria;
- un armadio a porte scorrevoli cieche, con serratura;
- un mobile a due ante cieche, con serratura;
- due sedute operative girevoli, schienale alto con braccioli;
- otto poltrone visitatore (quattro allo sportello e quattro per l'attesa).

Colloqui presso l'Ufficio di Prossimità

La seconda sala potrebbe essere allestita anche con le tecnologie e gli arredi per lo svolgimento di colloqui, anche in videoconferenza. In tal senso, si potrebbe prevedere di allestire un ambiente confortevole e riservato in cui mettere:

- un ampio tavolo con, indicativamente, quattro sedie per la gestione dell'utenza e dei momenti di udienza;
- una postazione di lavoro attrezzata con computer e scanner per l'addetto;
- un sistema audio-video per il video collegamento con il Tribunale.

Scheda

10

Modulare il servizio

Gli orari di apertura al pubblico devono andare incontro alle esigenze dell'utenza, che può essere canalizzata anche attraverso altri canali di contatto e di erogazione del servizio, in primis il telefono e l'e-mail, supportati da una buona comunicazione web.

In prima battuta, l'utente-tipo sa che lo sportello può fornire un supporto, ma non ha consapevolezza né delle modalità con cui potrà essere erogato il servizio, né dello sviluppo del procedimento Giudiziario.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su www.pongovernance1420.gov.it/it/progetto/progetto-complesso-uffici-di-prossimita/



IL RAPPORTO CON L'UTENZA

Gli orari di apertura e i canali di contatto

È consigliabile prevedere una apertura al pubblico dell'Ufficio di Prossimità distribuita su due giornate per almeno 4-6 ore settimanali, così da offrire un discreto livello di flessibilità di accesso.

L'Ufficio di Prossimità deve essere a disposizione dei cittadini e delle loro esigenze, così si può prevedere anche una modulazione dell'orario di apertura che ne faciliti l'accesso: ad esempio, come osservato presso alcune realtà già costituite, l'orario di apertura potrebbe articolarsi alternando, nel corso della settimana, momenti di ricezione del pubblico al mattino e al pomeriggio. Se le risorse disponibili non lo permettono è comunque possibile concentrare l'apertura in un solo giorno a settimana e gestire parallelamente altri canali di accesso e soluzioni di canalizzazione dell'utenza.

Oltre alla gestione del pubblico allo sportello, gli Uffici di Prossimità possono erogare il servizio all'utenza tramite ulteriori canali di contatto, in particolare via email, telefono e internet. Una comunicazione chiara dei servizi offerti può aiutare a ridurre il numero di contatti indesiderati o improduttivi, così come può aiutare ad ottimizzare le modalità di gestione dell'utente.

Le principali fasce di utenza

L'osservazione svolta sul campo ha evidenziato che l'utenza di riferimento degli Uffici di Prossimità spesso presenta peculiari esigenze e necessità in termini di comprensione e accessibilità al servizio. Gli operatori degli Uffici analizzati riferiscono di una tendenziale limitata dimestichezza dell'utente-tipo con la tecnologia e l'esecuzione di attività in ambienti digitali, con difficoltà nella comprensione di testi specialistici o nella compilazione autonoma della modulistica.

L'utente-tipo, inoltre, si colloca generalmente nella fascia di età 45-70 anni e si rivolge all'Ufficio di Prossimità per procedure che riguardano il coniuge, i genitori non più autosufficienti, oppure i figli in caso di disabilità. Per loro stessa natura, quindi, gli Uffici di Prossimità si rivolgono a soggetti che possono trovarsi in un periodo delicato della loro vita dal punto di vista emotivo.

Farsi carico delle esigenze degli utenti

L'approccio da assumere verso gli utenti degli Uffici di Prossimità può essere riassunto con una serie di parole-chiave.

Una buona tenuta delle attività di monitoraggio può aiutare a valutare la sostenibilità delle scelte di servizio e a tarare al meglio, nel tempo, gli orari di apertura, le modalità di gestione dell'utenza e i canali di contatto e accesso al servizio stesso.

- **Accoglienza:** l'Ufficio di Prossimità si configura come una porta di accesso più "confortevole" ai servizi giudiziari rispetto al Tribunale, un luogo in cui gli utenti si aspettano di trovare un personale più disponibile e "vicino", oltre che logisticamente, anche per "vocazione" e indirizzo istituzionale.
- **Ascolto:** l'utente non professionale può non conoscere gli strumenti di protezione giuridica e i servizi erogabili direttamente presso l'Ufficio di Prossimità, così è essenziale ascoltare e istruire con l'utente la domanda di servizio che viene avanzata per comprenderla pienamente.
- **Orientamento:** la decodifica delle esigenze dell'utente si traduce nell'orientamento verso le procedure giudiziarie gestibili presso l'Ufficio di Prossimità o, evidenziando in modo netto i confini dell'attività dell'Ufficio, verso servizi legali specializzati o la Procura della Repubblica.
- **Supporto:** accompagnandolo nelle fasi della procedura, gli addetti dell'Ufficio di Prossimità potrebbero trovarsi spesso nella condizione di dover supportare l'utente in modo molto puntuale e preciso, ad esempio facendosi carico di attività pratiche come la compilazione della modulistica e la predisposizione degli atti.

Prossimità e Servizio: logiche di gestione

Nelle aspettative dell'utente-tipo, gli Uffici di Prossimità dovrebbero strutturare soluzioni di servizio volte a limitare allo stretto indispensabile gli accessi al Tribunale, esaltando così concetti quali "prossimità" e "servizio".

In tal senso, nei limiti delle risorse disponibili e delle direttive nazionali e degli accordi locali, gli Uffici dovrebbero impostare il proprio sistema di erogazione del servizio cercando di diventare il touch point prevalente per l'utente, l'interfaccia attraverso cui fruire dei servizi della Giustizia.

Scheda

11

In sintesi

Per abilitare l'Ufficio di Prossimità al Processo Civile Telematico bisogna attenersi alle procedure previste per il censimento e per l'inserimento dei dipendenti che si avvarranno dei servizi della giustizia digitale.

L'ISCRIZIONE A REGINDE DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ

Abilitare l'Ufficio di Prossimità al Processo Civile Telematico

Per accedere a tutte le funzionalità del Processo civile telematico è necessario procedere all'iscrizione dell'indirizzo PEC dell'Ufficio di Prossimità all'interno del ReGIndE. L'iscrizione consta di una fase obbligatoria detta CENSIMENTO e di una fase accessoria detta INSERIMENTO DEI DIPENDENTI che può avvenire in due modalità alternative tra di loro. Prima della richiesta di iscrizione l'ente dovrà:

- disporre di un indirizzo di posta elettronica certificata;
- individuare l'incaricato della procedura informatica di censimento, inserimento e aggiornamento a ReGIndE della PEC dell'Ufficio di Prossimità, verificando che disponga di un dispositivo di autenticazione forte/firma digitale;
- individuare all'interno dell'organigramma i dipendenti che potranno accedere all'infrastruttura PCT.

Fase obbligatoria: censimento

Per essere censito all'interno del ReGIndE, l'Ufficio di Prossimità deve compilare e inoltrare il modello di richiesta di censimento al Responsabile della Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati del Ministero della Giustizia all'indirizzo di posta elettronica certificata prot.dgsia.dog@giustiziacert.it

Dopo aver ricevuto via PEC la risposta positiva di avvenuto censimento, il soggetto incaricato deve accedere all'area riservata del "Portale dei Servizi Telematici" (PST) per inserire (o modificare) l'indirizzo di PEC dell'Ufficio di Prossimità. Una volta entrato su PST, l'incaricato dovrà cliccare le sezioni: "Registro PP.AA.", "Referente", "Gestione Sportelli di Prossimità". L'incaricato dovrà quindi assegnare i codici forniti da DGSIA all'interno di campi specificamente indicati per finalizzare l'attività di censimento a ReGIndE dell'Ufficio.

Fase accessoria: inserimento dei dipendenti

Il soggetto incaricato, dopo l'inserimento dell'indirizzo PEC dell'ente, può popolare l'anagrafica ReGIndE dell'ente con i nominativi dei dipendenti da abilitare all'interazione con il sistema informativo PCT. L'inserimento dei dipendenti della P.A. può avvenire tramite Portale Servizi Telematici, rif. art 9 bis documento Specifiche Tecniche, o tramite invio file .xml, rif. art 8 documento Specifiche Tecniche.

Scarica

Inquadra il codice QR e scarica il **MODELLO DI RICHIESTA** da http://pst.giustizia.it/PST/it/ps_t_26_1.wp?previousPage=ps_t_1_0&contentId=DOC1210



2 modalità di iscrizione dei funzionari, tramite PST o invio del file .xml.

Fare attenzione alla conformità con lo schema .xsd e attenersi alle indicazioni.

Iscrizione dei funzionari tramite Portale Servizi Telematici: (rif. art 9 bis documento *Specifiche Tecniche*) per il popolamento dell'anagrafica dei dipendenti dell'ente nel ReGIndE, il soggetto incaricato dall'ente accede all'area riservata del Portale dei Servizi Telematici con la propria firma digitale, alla sezione "Registro PP.AA." (pulsante sulla home page), ove potrà inserire e modificare le informazioni i dipendenti abilitati. Questi possono essere registrati anche se non dotati di indirizzo di PEC, potendo così fruire del solo del servizio di consultazione.

Iscrizione dei funzionari tramite invio file .xml: (rif. art 8 documento *Specifiche Tecniche*) ricevuta la conferma di censimento via PEC, l'ente può popolare l'anagrafica dei funzionari abilitati mediante l'invio un file .xml e sottoscritto con firma digitale (o con firma elettronica qualificata) dal soggetto indicato in sede di censimento. Il file .xml deve essere conforme allo schema .xsd qui reperibile: http://pst.giustizia.it/PST/it/pst_26_1.wp?previousPage=pst_1_0&contentId=DOC561

Il file .xml conforme all'.xsd deve essere denominato necessariamente, pena l'improcedibilità al caricamento: ComunicazioneSoggettiPPAA.xml e allegato ad un messaggio di posta elettronica certificata da parte dell'indirizzo PEC dell'ente inserito dall'incaricato al termine della fase obbligatoria di censimento. Il messaggio così composto è da inviarsi all'indirizzo specificato nella risposta di avvenuto censimento.

Il ReGIndE

RegIndE è l'acronimo di Registro Generale degli Indirizzi Elettronici gestito dal Ministero della Giustizia. Si tratta di un registro informatico a cui è necessario iscriversi per poter accedere al Processo Civile Telematico e, in particolare, al deposito telematico degli atti. Il ReGIndE raccoglie dati identificativi e l'indirizzo di posta elettronica certificata dei soggetti abilitati esterni: soggetti appartenenti ad un Ente pubblico, professionisti iscritti in albi ed elenchi istituiti con legge, ausiliari del giudice.

Scheda

12

Il software per i depositi telematici

Nell'ambito del progetto "Uffici di Prossimità" il Ministero della Giustizia ha individuato tre Regioni pilota e in questo ambito, tra gli altri compiti progettuali, Regione Toscana mette a disposizione il redattore atti gratuito SL PCT implementato con le funzioni telematiche per gli Uffici di Prossimità.

Scarica

Inquadra il codice QR e scarica SL PCT dal sito <https://www.slpct.it/slpct-redattore-atti/download>



INSTALLAZIONE E CONFIGURAZIONE SL PCT

Predisporre la postazione di lavoro per i depositi telematici

SL PCT è il redattore atti gratuito per il Processo Civile Telematico utilizzato dagli Uffici di Prossimità e consente di effettuare il deposito degli atti telematici civili presso tutti gli Uffici Giudiziari italiani. Il software è scaricabile dal link <https://www.slpct.it/slpct-redattore-atti/download> sia per PC che per IOS e Linux.

Prerequisiti

Al fine di poter procedere senza difficoltà all'installazione di SL PCT, l'utente deve:

- essere dotato di diritti di amministratore;
- avere la connessione internet attiva;
- avere i dati specifici di indirizzo/porta/username/password, se all'interno di una rete proxy.

Installazione

1. Dopo il lancio del programma con un doppio clic sull'icona e conferma da parte dell'utente, inizierà il download da internet dei certificati degli Uffici Giudiziari. I certificati degli Uffici Giudiziari sono quegli elementi informatici che verranno utilizzati in sede di criptazione della busta telematica consentendo a quest'ultima di essere aperta solo dall'Ufficio Giudiziario di destinazione;
2. I certificati dovranno essere aggiornati periodicamente dal menù file-aggiorna certificati;
3. Una volta terminata l'installazione dei certificati la procedura richiederà di installare la Java Cryptography Extension (JCE) che partirà in automatico dopo il consenso dell'utente.

Configurazione – menù File

1. Accedere alla voce Impostazioni per visualizzare e configurare le seguenti principali opzioni:
 - a. Proxy deve essere spuntata soltanto se l'accesso ad internet è controllato da un server proxy.

- b. Usa il browser predefinito per “Visualizza confronto” – consente di procedere con la visualizzazione obbligatoria con la funzione “Visualizza confronto” dell’atto principale e dei dati strutturati mediante una pagina del browser predefinito (per esempio Mozilla Firefox, Google Chrome, Internet Explorer ect.) anziché nella videata del programma interno.
 - c. Firma i file pdf in formato PAdES-BES - imposta la firma Pades-BES spuntando la relativa opzione “Firma i file pdf in formato PAdES-BES” invece di CADES (che genera un file .p7m).
 - d. Percorso base in cui salvare le buste - Consente di impostare un percorso diverso da quello predefinito "C:\Users\\Documents\SLpct" per il salvataggio delle buste magari in un percorso di rete comune anche ad altri utenti.
2. Accedere alla voce professionisti per inserire gli utenti:
- a. È necessario definire quali sono i soggetti che utilizzeranno SL PCT inserendoli nell’anagrafica professionisti come Funzionari di Ufficio di Prossimità.
 - b. L’opzione “Mittente di buste per via telematica” va spuntata se il soggetto inserito è colui che utilizzerà il software per firmare e inviare atti per via telematica.

Approfondire SL PCT

Per approfondire anche altri aspetti del software SL PCT, è possibile scaricare il manuale al seguente link: https://www.slpct.it/documenti/Manuale_SLpct.pdf

Scheda

13

In sintesi

La delega sottoscritta dall'utente è un documento fondamentale per l'Ufficio di Prossimità, perché lo autorizza al deposito telematico degli atti e alla ricezione delle comunicazioni del Tribunale per nome e per conto dell'utente stesso.

La delega firmata deve essere archiviata e conservata presso l'Ufficio.

LA DELEGA

Modulistica di base: la composizione dell'atto di delega

La delega

La delega (o procura) è l'atto mediante il quale l'utente conferisce all'addetto dell'Ufficio di Prossimità il potere di agire, in suo nome e per suo conto, con riguardo alle pratiche che vengono gestite in quella sede.

La delega prende la forma di un modulo prestampato, in cui vengono inserite le generalità dell'utente e la sottoscrizione del delegante e dell'operatore dell'Ufficio. Con quest'atto, l'utente legittima l'addetto dell'ufficio a depositare telematicamente un determinato atto presso il Tribunale e a consultare i registri informatici del Tribunale. Inoltre, sempre con la delega, l'utente elegge domicilio, per le successive comunicazioni del Tribunale, presso lo stesso Ufficio di prossimità. Alla delega viene, inoltre, allegato un documento di riconoscimento dell'utente.

La delega, sottoscritta dall'utente e attestata dall'operatore dell'ufficio, e la copia del documento d'identità del delegante vengono inserite dall'addetto dell'ufficio all'interno della busta telematica, unitamente all'atto principale che deve essere depositato in Tribunale.

Gestione dei dati

A seguito dell'entrata in vigore del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 (GDPR), il trattamento dei dati personali deve avvenire secondo principi di trasparenza e liceità. Pertanto, anche gli Uffici di prossimità dovranno informare gli utenti rispetto alle finalità e alle modalità del trattamento dati, affinché quest'ultimo avvenga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'utente (c.d. "interessato").

Una corretta gestione dei dati è assolutamente necessaria per gli Uffici di prossimità in quanto, quest'ultimi, tratteranno una quantità significativa di dati personali, anche sensibili (c.d. "particolari", ai sensi degli artt. 9 e 10 del Regolamento europeo). Infatti, oltre ai dati generici (nome, cognome, codice fiscale, dati di contatto), potranno essere gestiti dati di soggetti minori (ad es. in caso di istanze ex art. 320 c.c.) oppure dati capaci di rilevare lo stato di salute di un soggetto (ad es. in caso di relazione medica da allegare al ricorso per l'apertura di un'amministrazione di sostegno).

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su <https://www.regione.piemonte.it/web/temi/fondi-progetti-europei/pon-governance/gli-uffici-prossimita>



Informativa ex art. 13 GDPR

Per questi motivi, è necessario che l'Ufficio di prossimità fornisca all'utente, insieme alla delega, copia dell'informativa ex art. 13 del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679 (GDPR), in cui dovrà essere indicato: il titolare del trattamento dati, il luogo del trattamento dati, le finalità del trattamento, le modalità di trattamento e di conservazione dei dati, la natura facoltativa o obbligatoria del consenso, l'ambito di diffusione dei dati, l'esistenza di processi automatizzati rispetto al trattamento dati e i diritti dell'interessato. In calce all'informativa, poiché il trattamento dati effettuato dall'Ufficio di prossimità riguarderà anche dati "particolari", è necessario che l'utente presti il consenso al trattamento.

Il modello di delega, dunque, può essere strutturato in due parti:

- conferimento del potere di rappresentanza per l'attività di deposito e consultazione dei registri informatici;
- informativa e consenso al trattamento dei dati personali dell'utente.

La titolarità dei dati

Nelle procedure giudiziarie non è previsto un esplicito conferimento di autorizzazione alla gestione dei dati personali sensibili, che vengono comunque gestiti nel rispetto della normativa. Il Titolare del trattamento dei dati relativi a procedure giudiziarie è il Presidente del Tribunale Ordinario.

In forza della delega e dell'attività svolta, il Responsabile del trattamento dei dati gestiti dall'Ufficio di Prossimità è il Sindaco del Comune (o il Presidente dell'Ente Locale consorziato).

Scheda

14

Nota bene

L'atto principale deve essere in formato .pdf nativo ovvero ottenuto dalla trasformazione di un documento elettronico di testo in .pdf mentre solo i file dei documenti a sostegno della domanda possono essere ottenuti mediante digitalizzazione di documenti cartacei.

Per ottenere un file PDF testuale è possibile utilizzare la funzione di salvataggio/esportazione e in formato PDF da un programma di video scrittura (come ad esempio Word, Open Office, Libre Office o altro).

Approfondisci

Inquadra il codice QR, scarica e consulta il manuale SL PCT dal sito https://www.slpct.it/documenti/Manuale_SLpct.pdf



IL DEPOSITO TELEMATICO

Istruzioni operative: il deposito in 4 passaggi con SL PCT per l'Ufficio di Prossimità

La procedura di deposito si sviluppa in quattro fasi:

1. predisposizione della busta telematica;
2. inserimento di atti e documenti nella busta telematica;
3. firma della busta telematica .enc;
4. invio a mezzo PEC, con allegata la busta telematica firmata.

1. Predisposizione della busta telematica

La predisposizione della busta telematica prevede la compilazione di diverse schermate a seconda del tipo di atto che si intende depositare. Di seguito i macro-passaggi per il deposito di un atto introduttivo, ad esempio Ricorso per Amministrazione di Sostegno.

- a. Selezionare il tipo atto da depositare, nella lista proposta da SL PCT.
- b. Inserire i dati generali, tra i quali il codice fiscale del mittente che firmerà la busta scegliendo nel menu a tendina. I campi "cartella" e "nome busta" favoriscono l'archiviazione nel computer.

The screenshot shows the 'SL p.ct 1.120' application window. It features several dropdown menus for configuration: 'Codice fiscale del mittente' (Miv...), 'Cartella' (suddivisione automatica per anno e data), 'Nome busta' (DITTA - SPORTELLO PROSSIMITA BOLZANETO), 'Registro' (Volontaria Giurisdizione), 'Ruolo' (GENERALE DEGLI AFFARI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE), 'Grado' (PRIMO), 'Tipo Parte' (Attore - Appellante - Ricorrente), and 'Tipo Atto' (Ricorso). Below these is a list of act types, with 'Fase introduttiva - ricorso per eredità e successioni - (Successioni)' highlighted. Navigation buttons 'Indietro' and 'Avanti' are at the bottom.

Se nel menu non è presente il codice fiscale è necessario configurare correttamente l'utente dal menu File → professionisti scegliendo l'opzione "Mittente di buste per via telematica".

Per assicurare un quanto più corretto popolamento della banca dati dell'Ufficio Giudiziario, i campi proposti nelle maschere sono tutti da valorizzare.

È obbligatorio l'inserimento del Funzionario dell'Ufficio di Prossimità che sta creando la busta.

- c. Selezionare il file .pdf dell'atto principale da allegare.
- d. Scegliere l'ufficio giudiziario di destinazione.
- e. Scegliere l'oggetto della procedura per cui si deposita.

- f. Inserire i dati del contribuuto unificato, anche se la procedura esente.
- g. Inserire i dati dei "partecipanti", ovvero le parti del procedimento.
- h. Spuntare il riquadro "Ufficio di prossimità" e inserire i dati dell'Ufficio.
- i. Specificare il soggetto delegante e selezionare le deleghe conferite. Alla voce "avvocato" compariranno i riferimenti dell'Ufficio.

Partecipanti: le parti del procedimento

Quando SL PCT richiede l'indicazione dei "partecipanti" bisogna riferirsi alle parti del procedimento, in altre parole:

- Parte: il soggetto che introduce il procedimento, ad esempio ricorrente per Amministratore di Sostegno.
- Controparte: la parte "resistente" nel procedimento, cioè la persona beneficiaria della tutela.
- Altro: gli altri partecipanti al procedimento, ad esempio i chiamati in causa (campo non obbligatorio).

Scheda

14

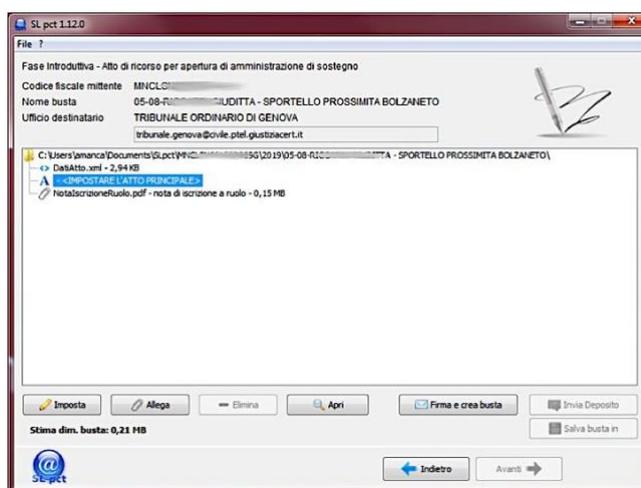
La firma digitale dell'atto principale e del file DatiAtto.xml è sempre obbligatoria.

Per firmare gli atti singolarmente usare "Firma" o "Firma esterna" se si utilizza un software di firma esterno.

Non è consentito rinominare il file "Atto.enc" pena l'impossibilità di processare il file.

2. Inserimento di atti e documenti

Per procedere ad una corretta creazione della busta telematica sarà preliminarmente necessario aver preparato l'atto principale (eventualmente già caricato al punto c. in fase di predisposizione della busta) in formato .pdf nativo e tutti i documenti a sostegno della domanda che possono, invece, essere frutto di una acquisizione da scanner (purché con una delle seguenti estensioni: PDF, ODF, RTF, TXT, JPG o JPEG, GIF, TIFF o TIF. Sono anche accettati i file compressi ZIP, RAR, ARJ che possono contenere file da scansione o .pdf nativi).



La nota di iscrizione a ruolo viene generata automaticamente dal programma a seconda del tipo di atto per il quale si genera la busta, dunque, non sarà necessario crearla preventivamente.

- j. Se non già fatto al punto c., allegare l'atto principale.
- k. Allegare i documenti a sostegno della domanda, indicando dal menu a tendina il tipo di documento che si allega. Se manca una voce specifica, scegliere "allegato semplice". Per la delega scegliere "procura alle liti".
- l. Premere il pulsante "Firma e crea busta".

Approfondisci

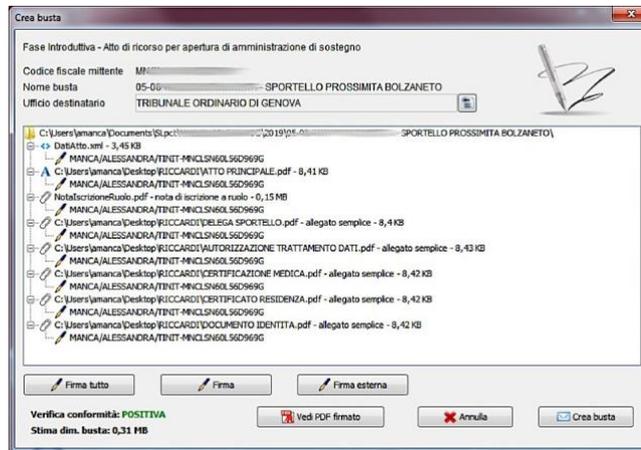
Inquadra il codice QR e approfondire SL PCT sul sito <https://www.slpct.it>



3. Firma e invio della busta telematica .enc

- m. Firmare tutti gli atti caricati cliccando su "Firma tutto" (consigliato) e confermare "tutto".
- n. Spuntare la voce "Conformità verificata tra atto e dati strutturati".
- o. Inserire il PIN della firma digitale.
- p. Cliccare su "Crea Busta" per creare il file Atto.enc nella cartella specificata all'inizio.

Il peso massimo consentito è di 30 MB a busta telematica. Nel caso in cui il peso della busta fosse superiore è possibile procedere con un deposito complementare, in altre parole è possibile frazionare il deposito.



4. Invio della busta telematica

Al termine della procedura di creazione della busta .enc è possibile:

- q. inviare il deposito, se si gestisce la PEC con un client di posta come Thunderbird, Outlook, Windows Mail, ecc. SL PCT creerà un nuovo messaggio di posta pre-indirizzato al Tribunale avente come oggetto il riferimento all'atto e alla procedura, con allegato il file Atto.enc.
- r. Salvare la busta, nel caso di utilizzo della PEC via web dal browser, SL PCT permetterà di salvare il file Atto.enc in un percorso a scelta, in modo che possa essere allegato alla e-mail PEC.

La spedizione via webmail PEC

Nel caso di utilizzo della PEC via web da browser, l'utente deve prestare particolare attenzione e seguire scrupolosamente le seguenti indicazioni per l'impostazione manuale dell'e-mail PEC:

- l'oggetto della e-mail PEC deve contenere all'inizio la parola DEPOSITO tutta in maiuscolo, uno spazio ed eventuale testo libero subito dopo;
- il formato testo della e-mail PEC deve essere testo normale e NON testo HTML;
- il file allegato deve essere nominato "Atto.enc".

Scheda

15

Diffondere il servizio

Per supportare al meglio l'azione dell'Ufficio di Prossimità e consentirne la massima conoscibilità fra utenti e stakeholder è necessario favorire una continua azione di promozione e diffusione delle sue funzioni e attività. Tale azione, da intendersi sistematica e continuativa, dovrà necessariamente avere un momento di particolare picco nella fase di lancio dell'Ufficio mediante l'utilizzo di strumenti dedicati e predisposti dal progetto "Uffici di Prossimità".

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su www.giustizia.toscana.it/up/comunica/



AZIONI DI COMUNICAZIONE DEL SERVIZIO

Le modalità di promozione e comunicazione istituzionale dell'Ufficio di Prossimità

L'azione sistemica

L'efficacia e il valore dell'azione degli Uffici di Prossimità passano principalmente da una loro riconoscibilità nel territorio di riferimento, sia da parte degli utenti, sia da parte degli stessi partner e stakeholder istituzionali.

Alla luce dell'eterogeneità dei pubblici di riferimento, la realizzazione di un servizio di prossimità, sia in termini di identità istituzionale che di usabilità e accessibilità, necessita di una forte adesione a standard di qualità comuni e della realizzazione di una uniformità di strumenti che, per quanto declinati rispetto alle singole esigenze degli uffici, devono assumere una forma unitaria sia dal punto di vista visivo che dal punto di vista delle modalità di erogazione del servizio.

L'immagine del servizio deve essere coerente e rispettare le indicazioni previste dal progetto complesso "Uffici di Prossimità" e dai relativi progetti regionali e le regole di pubblicità del Programma Operativo Nazionale "Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020".

Organizzazione, funzione e attività della Comunicazione

La gestione ed il coordinamento delle attività di comunicazione di progetto dovranno far riferimento all'impostazione strategica definita da Regione Toscana (Modello di Comunicazione) e che, nello specifico, richiama i macro ambiti della comunicazione istituzionale e della comunicazione sociale. Nel dare ampiezza e pienezza di espressione a questi due ambiti, sono stati definiti due macro-contenitori di attività promozionale, comunicativa e informativa:

- Kit di Comunicazione, composto da un insieme di format per lo sviluppo di materiali promozionali e informativi destinati alle varie sedi degli uffici dislocati sul territorio.
- Linee guida e WBS (work breakdown structure), pensati per essere un tool essenziale per la pianificazione e gestione programmatica delle varie attività di comunicazione e promozione.

Tutti gli strumenti operativi individuati seguono una logica di integrazione per garantire una medesima identità di brand e omogeneità di impostazione.

Si raccomanda l'aggiornamento delle informazioni e della modulistica sui siti web di riferimento.

Gli strumenti

Gli strumenti individuati all'interno del Modello di Comunicazione sono stati suddivisi in sei macro aree e sono funzionali alla diffusione degli Uffici di Prossimità, e relativo intervento progettuale, e all'informazione dei beneficiari e degli stakeholder sulle opportunità offerte dal progetto.

Immagine coordinata: per una corretta divulgazione del progetto e del servizio è necessario far riferimento all'immagine coordinata predisposta, per tutti i supporti di comunicazione utilizzati e in ogni declinazione territoriale del progetto.

Web e comunicazione online: rientrano in questa categoria tutte le attività strettamente connesse alla presenza, diffusione e promozione del progetto sui canali digitali: sito web dedicato, siti e canali social delle regioni, dei comuni coinvolti e di tutti gli stakeholder coinvolti per supportare l'iniziativa.

Attività editoriale e materiale divulgativo: materiale informativo e divulgativo da distribuire per via digitale e nei luoghi oggetto dell'attività (Uffici di prossimità, uffici comunali, cancellerie degli Uffici giudiziari, URP degli Uffici giudiziari).

Pubblicità e cartellonistica: supporti comunicativi di grandi dimensioni (roll-up e Forex) da utilizzare all'interno e all'esterno degli Uffici di Prossimità.

Media: è prevista la produzione di uno spot video per la diffusione attraverso spazi promozionali sulle tv locali pertinenti alle aree geografiche di riferimento.

Eventi: attività convegnistico/divulgativa per diffondere e valorizzare il ruolo e le funzioni degli Uffici di Prossimità, per rendicontare i risultati periodici e finali.

Il Modello di Comunicazione

Il Modello di Comunicazione del progetto "Uffici di Prossimità" si compone di guide, consigli e kit messi a punto da Regione Toscana a supporto delle strategie di comunicazione, marketing e storytelling del Progetto. Oltre a un inquadramento strategico, sono proposti un kit per la Brand identity e linee guida sulla realizzazione del piano di comunicazione, la presentazione del progetto, l'immagine visiva, la comunicazione scritta, stampata e multimediale.

Per approfondire e utilizzare gli strumenti predisposti:

<http://www.giustizia.toscana.it/up/comunica/kitcom/>

<http://www.giustizia.toscana.it/up/comunica/linee-guida/>

Scheda

16

In sintesi

Il modello base dell'Ufficio di Prossimità si occupa di servizi relativi a procedimenti giudiziari del giudice tutelare e agli istituti di protezione giuridica.

Il Giudice tutelare è il giudice del Tribunale a cui sono affidate diverse e importanti funzioni in materia di tutela delle persone, particolarmente i soggetti più deboli come i minori e gli incapaci, con riguardo agli aspetti sia patrimoniali che non patrimoniali.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e approfondisci il ruolo del Giudice Tutelare
<http://www.tribunale.torino.giustizia.it/it/Content/Index/27254>



IL RUOLO DEL GIUDICE TUTELARE E I PROCEDIMENTI GIUDIZIARI

Il modello base dell'Ufficio di Prossimità si occupa di servizi relativi a procedimenti giudiziari del giudice tutelare. Questa scheda intende, quindi, descrivere l'ambito di attività giurisdizionale con cui l'Ufficio di Prossimità si relaziona.

Volontaria Giurisdizione

La Volontaria Giurisdizione è un tipo di giurisdizione volta non a dirimere controversie tra soggetti, ma piuttosto ad "amministrare" situazioni più o meno complesse che le persone, da sole, non potrebbero gestire. Nell'ambito di questa particolare forma di giurisdizione, il giudice è chiamato ad assistere e/o a controllare atti posti in essere da privati per i quali vi è la necessità di un giudice per l'emanazione di un provvedimento.

Ambito di intervento

Rientrano nell'ambito della volontaria giurisdizione materie anche molto differenti tra loro, quali, ad esempio, la protezione dei soggetti deboli (es. nomina del tutore o dell'amministratore di sostegno), le società (es. ammortamento dei titoli), l'eredità (es. autorizzazione all'opposizione di sigilli ai beni ereditati).

Il processo

I procedimenti di volontaria giurisdizione sono accomunati dal presentare un iter procedimentale molto snello, in cui l'attore può ricorrere generalmente da solo, senza la necessità di un'assistenza tecnica di un legale. Questi procedimenti si attivano, perlopiù, su domanda di parte (anche del Pubblico Ministero nei casi previsti dalla legge) mediante ricorso o istanza. In relazione a questi procedimenti, il giudice delibera in "camera di consiglio", ovvero non in pubblica udienza, in quanto non è previsto l'intervento di terzi. I provvedimenti finali previsti per i procedimenti di volontaria giurisdizione prendono la forma del decreto motivato o dell'ordinanza, che possono essere revocati o modificati in ogni tempo.

Il Giudice tutelare

Nell'ambito della Volontaria Giurisdizione i procedimenti volti a richiedere la protezione di un soggetto debole vengono affidati al controllo e alla direzione del Giudice Tutelare. Quest'ultimo è un magistrato del Tribunale, designato ogni due anni dal Presidente del Tribunale nel quadro generale dell'organizzazione dell'ufficio, a cui sono devolute funzioni direttive e di controllo in materia di tutela di minori e incapaci, con riguardo agli aspetti patrimoniali e non patrimoniali.

Il procedimento dinanzi al Giudice tutelare è caratterizzato, come tutti quelli di volontaria giurisdizione, dal non necessitare di particolari formalità. Infatti, come

spesso accade, può essere attivato mediante moduli di istanze/ricorsi precompilati dai vari Tribunali e messi a disposizione sui loro siti istituzionali. Nei casi più urgenti, invece, l'istanza può essere presentata anche oralmente, come nel caso in cui la richiesta abbia ad oggetto l'autorizzazione all'effettuazione di un intervento chirurgico particolarmente invasivo.

Il Giudice tutelare, pertanto, è il soggetto a cui l'ordinamento giudiziario conferisce una funzione di direzione e di controllo sull'operato dei tutori, curatori, amministratori di sostegno, rispetto agli atti di maggior rilevanza personale o patrimoniale che quest'ultimi realizzeranno nell'interesse dei loro beneficiari.

Procedimenti e bisogni più frequenti

I procedimenti maggiormente attivati attinenti alla protezione dei soggetti deboli riguardano, principalmente, la richiesta di nomina di figure come il tutore, il curatore, l'amministratore di sostegno, le istanze richieste dai genitori (o dal genitore che esercita la potestà genitoriale) al fine di realizzare, in nome del figlio minore o del nascituro, atti eccedenti l'ordinaria amministrazione (es. accettare o rinunciare l'eredità, accettare donazioni etc). Rientrano in questa tipologia di procedimenti anche la convalida di Trattamenti Sanitari Obbligatori (TSO) e la richiesta di documenti per minori, validi per l'espatrio.

Volontaria Giurisdizione

Il Giudice tutelare sovrintende alla maggior parte di quelle attività definite di "volontaria giurisdizione", ossia caratterizzate dal fatto che non vi sono due o più parti contrapposte, portatrici di interessi in conflitto, ma soltanto delle persone incapaci, o non del tutto capaci, di provvedere da sole ai propri interessi, a cui favore è previsto l'intervento di un giudice con funzioni di tutela e di garanzia su richiesta di parenti o soggetti che agiscono con la stessa finalità di protezione.

Scheda

17

L'AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

Un quadro di sintesi e nozioni di base

In sintesi

Le attività connesse all'amministrazione di sostegno impiegano una quota maggioritaria del lavoro dell'Ufficio di Prossimità, trattando una utenza che presumibilmente si rivolgerà periodicamente all'Ufficio stesso.

Quando si applica l'amministrazione di sostegno

L'amministrazione di sostegno si applica in caso di (artt. 404-414 codice civile):

- infermità di mente o menomazione fisica o psichica;
- impossibilità (parziale o totale) a provvedere ai propri bisogni e interessi;
- idoneità della misura a fornire adeguata protezione (troveranno applicazione, in via residuale, le misure dell'interdizione e dell'inabilitazione).

I beneficiari di questa misura di protezione possono essere tutti coloro che, a causa di un problema di salute o per motivi anagrafici, non sono più in grado di provvedere, in via autonoma, ai bisogni ordinari della propria vita (es. pagare una bolletta). I casi più frequenti di richiesta di amministrazione di sostegno avvengono a tutela di soggetti: infermi, malati terminali, disabili, non vedenti, anziani affetti da Alzheimer o da demenza senile.

Chi può fare domanda di nomina di un amministratore di sostegno

Il procedimento si instaura con "ricorso" che può essere presentato dallo stesso beneficiario, dal coniuge, dalla persona stabilmente convivente, dai parenti entro il quarto grado, dagli affini entro il secondo, dal tutore dell'interdetto o il curatore dell'inabilitato, dal pubblico ministero, dal genitore del minore nell'ultimo anno di età del minore. Sono tenuti a presentare ricorso, inoltre, i responsabili dei servizi sanitari e sociali che siano a conoscenza di situazioni in cui ritengono opportuna l'apertura di una amministrazione di sostegno.

La nomina dell'amministratore di sostegno

Il Giudice tutelare, letto il ricorso, fissa l'udienza per l'audizione del beneficiario e per la nomina dell'amministratore di sostegno. Questo decreto viene comunicato dal ricorrente a tutti i parenti entro il quarto grado affinché possano esprimere la loro approvazione o contrarietà rispetto alla misura di protezione richiesta. L'udienza, salvo casi di non trasportabilità del beneficiario, si svolge in Tribunale. Se nessuno dei parenti si oppone, il giudice tutelare, dopo aver ascoltato il

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai sul sito del Ministero della Giustizia e consulta la scheda pratica sulle cosiddette AdS https://www.giustizia.it/giustizia/it/mq_3_2_1.page



Il ricorso per chiedere al Giudice la nomina di un amministratore di sostegno può essere presentato anche senza l'assistenza tecnica di un legale, eventualmente presso l'Ufficio di Prossimità, anche per via telematica.

beneficiario e se ne ritiene necessaria l'applicazione, nomina, con decreto motivato, l'amministratore di sostegno, che assume l'incarico con giuramento formale. Solitamente, viene nominato un parente o un conoscente del beneficiario. Nel caso di conflitti familiari o di mancanza di persone in grado di poter svolgere l'incarico, il giudice nomina un professionista (generalmente un avvocato o un commercialista).

Come predisporre il ricorso

Il ricorso per chiedere la nomina di un amministratore di sostegno deve contenere:

- le generalità del beneficiario;
- le ragioni per cui si richiede l'apertura dell'amministrazione di sostegno;
- l'indicazione dei parenti fino al IV grado.

Al ricorso è necessario allegare:

- documentazione sul beneficiario (es. documento d'identità e stato di famiglia);
- una relazione clinica attestante lo stato di salute del beneficiario (es. perizia medica e/o verbale d'invalidità dell'INPS);
- la documentazione comprovante la situazione patrimoniale del beneficiario (ad esempio pensioni di invalidità, saldo del conto corrente...);
- eventuale relazione dei servizi sociali.

Scheda

18

In sintesi

Il PCT è il sistema di gestione telematica delle procedure giudiziarie civili che coinvolge i Tribunali Ordinari e le Corti d'Appello.

Il PCT è il frutto di un lungo processo di trasformazione digitale, culminato con l'obbligatorietà del deposito telematico di tutti gli atti endoprocessuali introdotta nel 2015.

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai sul Portale dei Servizi Telematici del Ministero della Giustizia <http://pst.giustizia.it>



IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO

Nozioni di base e indicazioni operative

Funzioni telematiche di “Ufficio di Prossimità”

Da febbraio 2017 i sistemi PCT sono stati evoluti per consentire lo svolgimento di attività che le parti possono compiere personalmente attraverso la “delega” a soggetti terzi. Sarà possibile, inoltre, anche delegare la ricezione di comunicazioni e di consultare i fascicoli per conto del cittadino.

I servizi del PCT

Attraverso il PCT è possibile (o, obbligatorio, nei casi previsti dalla norma):

- accedere ai fascicoli iscritti presso gli Uffici Giudiziari di ogni ordine e grado ove la parte sia costituita e visionarne il contenuto;
- ricevere comunicazioni e notifiche di cancelleria;
- depositare telematicamente atti e documenti mediante PEC nel rispetto della normativa anche regolamentare;
- pagare telematicamente i diritti di cancelleria, copia e bolli digitali;
- accedere alla giurisprudenza se resa disponibile dagli Uffici Giudiziari.

Strumenti principali

Per usare i servizi dell'infrastruttura PCT l'utente abilitato esterno deve disporre:

- **Posta elettronica certificata** - sistema di posta elettronica in cui è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici, di cui al decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68;
- **Firma digitale** - firma elettronica avanzata, basata su un certificato qualificato, rilasciato da un certificatore accreditato, e generata mediante un dispositivo per la creazione di una firma sicura, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82;
- **Portale dei servizi telematici [PST]** - struttura tecnologica-organizzativa che fornisce l'accesso mediante il link <http://pst.giustizia.it> ai servizi telematici resi disponibili dal dominio giustizia, secondo le regole tecnico-operative riportate nel D.M. Giustizia n 44/2011 es. accesso ai fascicoli telematici, pagamenti telematici, iscrizione al ReGIndE etc .
- **Iscrizione al ReGIndE** - iscrizione presso il Registro Generale degli Indirizzi Elettronici, gestito dal Ministero della Giustizia, che contiene i dati identificativi e l'indirizzo di posta elettronica certificata dei soggetti

Il Portale dei Servizi Telematici del Ministero della Giustizia fornisce numerosi servizi e informazioni per utilizzare il Processo Telematico.

abilitati esterni (es. avvocati) anche enti pubblici nonché dei dipendenti dell'ente qualora inseriti dall'ente stesso;

- **Software di redazione della busta telematica** - software per la creazione della busta telematica criptata Atto.enc che contiene l'atto firmato digitalmente dal soggetto abilitato al deposito e la documentazione allegata da inoltrare all'Ufficio Giudiziario. Nel progetto Regione Toscana mette a disposizione il redattore atti gratuito SL PCT: <https://www.slpct.it>

Alcune indicazioni pratiche sul deposito

Il deposito telematico deve essere fatto da un indirizzo PEC registrato presso il ReGIndE e la busta telematica deve essere firmata da una firma digitale correlata ad un codice fiscale presente/da inserire all'interno dell'anagrafica del fascicolo. Dopo il deposito si ricevono quattro "ricevute telematiche":

1. da parte del gestore di PEC del depositante, che ha preso in carico la busta;
2. da parte del gestore di PEC del Ministero, che ha preso in carico la busta attestando i termini legali del deposito;
3. da parte del gestore dei servizi telematici di Giustizia, che smista la busta all'Ufficio Giudiziario di destinazione;
4. la quarta all'accettazione del deposito da parte della cancelleria.

Normativa tecnica di riferimento

- ❑ D.M. 21 febbraio 2011 n. 44 - pubblicato nella G.U. n° 89 del 18-04-2011
- ❑ Decreti di attivazione degli indirizzi di posta elettronica certificata degli uffici giudiziari a norma dell'articolo 35, comma 3 del D.M. n.44 del 21/02/2011
- ❑ Provvedimento 16 aprile 2014 (specifiche tecniche ex art. 34 D.M. 44/2011)
- ❑ Provvedimento 28 dicembre 2015 (modifiche alle specifiche tecniche ex art. 34 D.M. 44/2011)
- ❑ Specifiche Tecniche (ex art. 34 D.M. 44/2011) – Testo coordinato con il provvedimento 28 dicembre 2015

Scheda

19

Progettare il servizio

L'Ufficio di Prossimità deve confrontarsi con la gestione dei diritti di cancelleria e delle copie conformi. Aspetti del servizio che hanno una particolare rilevanza per:

- *il rapporto con la cancelleria del Tribunale, che mantiene piena responsabilità amministrativa fiscale;*
- *la necessità per l'Ufficio di snellire e rendere il più possibile agile il lavoro;*
- *la possibilità di offrire un servizio più efficace, completo, che metta a frutto le opportunità date dalla tecnologia per evitare che gli utenti si rechino presso il Tribunale se non quando strettamente necessario.*

Approfondisci

Inquadra il codice QR e vai su www.pon4governance1420.gov.it/it/progetto/progetto-complesso-uffici-di-prossimita/



IL PAGAMENTO DEI DIRITTI DI CANCELLERIA E LE COPIE AUTENTICHE

Il pagamento dei diritti di cancelleria

I versamenti previsti dalle procedure giudiziarie di volontaria giurisdizione possono avvenire in caso di introduzione della procedura o per richiedere copie dei provvedimenti emessi dal giudice.

Tutti i procedimenti di V.G. riguardanti l'ufficio del giudice tutelare sono esenti dal contributo unificato ma richiedono il pagamento delle anticipazioni forfetarie di cui agli artt. 30 e 285 TU 115/02 pari ad €. 27,00. Per le copie, invece, il costo è stabilito da apposite tabelle in base al numero di pagine del documento e del tipo di copia che si richiede (urgente o non urgente). Tali tabelle vengono periodicamente aggiornate e possono essere facilmente reperite all'interno del materiale di lavoro fornito dal Tribunale in fase di attivazione.

Anche sul tema dei pagamenti, l'Ufficio di Prossimità si pone come intermediario tra utente e cancelleria, veicolando le ricevute di pagamento che dovranno essere conservate dalla cancelleria come prova dell'avvenuta riscossione delle somme. Tali documenti potranno essere sottoposti a controlli ispettivi periodici da parte del Ministero.

Per questi motivi, devono essere individuate e adottate soluzioni che possano conciliare sia le esigenze interne di passaggio telematico di questi documenti tra Ufficio e cancelleria sia l'accessibilità e la fruibilità delle modalità di pagamento da parte dell'utente.

Come gestire i pagamenti verso il Tribunale

La soluzione che più di tutte sembra facilitare l'attività degli uffici e degli utenti è il pagamento dei servizi giudiziari tramite modello F23 o bollettino postale, in quanto non è necessaria la consegna dell'originale all'Ufficio Giudiziario visto che le specifiche di pagamento individuano in modo univoco il destinatario e la causale. Ciò semplifica il lavoro degli Uffici di Prossimità e mette le cancellerie in condizione di poter rispondere ad eventuali verifiche ispettive, avendo sempre a disposizione tutte le informazioni necessarie.

Per facilitare gli utenti potranno essere predisposti dei moduli precompilati o creare canali di accesso dedicati in collaborazione con gli uffici postali e gli istituti di credito del territorio. La ricevuta del pagamento deve essere consegnata

Le modalità di compilazione dei moduli di pagamento devono essere concordate nel dettaglio con le cancellerie del Tribunale.

Tra i modelli del presente ToolKIT è stato inserito un modello F23 precompilato per il pagamento dei diritti di cancelleria.

all'Ufficio di Prossimità insieme al resto della documentazione, che dopo averla digitalizzata la inserisce nella busta per il deposito telematico.

La gestione delle copie

L'Ufficio di Prossimità è solitamente delegato dall'utente al deposito telematico dei propri atti, alla ricezione delle comunicazioni telematiche inviategli dalla cancelleria, alla consultazione del fascicolo elettronico della procedura di riferimento: il tutto attraverso la piattaforma informatica del Processo Civile Telematico. In questo modo l'Ufficio è in grado di stampare e consegnare copia dei provvedimenti e di eventuali altri atti della procedura senza la necessità di recarsi in Tribunale.

Per avere la certificazione di conformità all'originale della copia, necessaria ad amministratori di sostegno e tutori per poter fare operazioni e agire sul patrimonio del beneficiario, interloquendo ad esempio con istituti di credito, uffici postali e altre pubbliche amministrazioni, è necessario rivolgersi al Tribunale o un pubblico ufficiale autorizzato al rilascio.

Nelle prime fasi di attivazione, l'Ufficio di Prossimità potrebbe scegliere di limitarsi ad erogare le copie semplici dei provvedimenti, sostenendo ad esempio l'utente nelle attività di prenotazione, ritiro e consegna delle copie presso il proprio sportello, o interfacciandosi col Tribunale al fine della fissazione di appuntamenti per l'accesso dell'utente.

Come gestire il ritiro e il rilascio delle copie conformi

Ai fini del rilascio delle copie autenticate dei provvedimenti digitali da parte dell'Ufficio di Prossimità, il Sindaco o il dirigente (art. 107 TUEL) individuano per l'attività di autentica degli atti il Responsabile del Servizio, il quale potrà pertanto certificare su carta la conformità di un documento originale informatico ai sensi dell'art.21 del CAD - Codice dell'Amministrazione Digitale (d.lgs. 82/2005 e ss.mm.ii.).

Il provvedimento originale del giudice è disponibile all'addetto dell'Ufficio di Prossimità perché viene ricevuto e/o reperito tramite la piattaforma informatica del Processo Civile Telematico. La copia del provvedimento, quindi, può essere autenticata e rilasciata su carta dall'addetto dell'Ufficio di Prossimità che ha assunto le funzioni di pubblico ufficiale, con beneficio per tutte le parti coinvolte.

Alcuni

strumenti



UFFICI DI PROSSIMITÀ
la giustizia più vicina ai cittadini



MODELLO PER ISCRIZIONE AL REGINDE

CARTA INTESTATA ENTE

Al Ministero della Giustizia
Direzione Generale per i Sistemi Informativi Automatizzati
Via Crescenzo 17/c -00193 - ROMA

PEC: prot.dgsia.dog@giustiziacert.it

OGGETTO: Documento di censimento per l'alimentazione dell'elenco degli indirizzi elettronici delle Pubbliche Amministrazioni ai sensi dell'art. 9bis del provvedimento del Responsabile SIA del 16 aprile 2014.

Ai sensi dell'articolo 9bis del provvedimento del Responsabile SIA in data 16 aprile 2014, recante "Specifiche tecniche previste dall'articolo 34, comma 1 del decreto del Ministro della Giustizia in data 21 febbraio 2011 n. 44", il sottoscritto in qualità di.....,

comunica

i seguenti dati identificativi di questa Pubblica Amministrazione finalizzati alla formazione dell'elenco pubblico recante gli indirizzi di PEC per la ricezione delle comunicazioni e notificazioni per via telematica ai sensi dell'art 16 comma 12 del D.L. 179/12:

Dati identificativi P.A.

| Codice fiscale | Denominazione |
|----------------|---------------|
| | |

Soggetto incaricato

| Nominativo | Codice fiscale | Recapiti (tel e fax) | PEC* |
|------------|----------------|----------------------|------|
| | | | |

**solo nel caso di registrazione dipendenti con file .xml*

dichiara

sotto la propria responsabilità, che questa Pubblica Amministrazione è dotata di autonoma soggettività processuale, overossia che può assumere la qualità di parte in un procedimento giudiziario

prende atto

che il soggetto incaricato può inserire e modificare l'indirizzo PEC della P.A. accedendo all'apposita funzione del Portale dei Servizi Telematici; tramite la stessa funzione, può inoltre inserire i dati relativi ai dipendenti autorizzati ai servizi telematici, al fine di alimentare il Registro Generale degli Indirizzi Elettronici (ReGIndE). Qualora i dati relativi ai dipendenti vengano trasmessi via PEC tramite file (.xml), il file sarà firmato digitalmente da parte del soggetto incaricato e l'invio avverrà utilizzando la PEC a questi associata.

Distinti saluti

Data:

Timbro e firma



MODELLO DI RICORSO AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO

RICORSO ex artt. 404 e ss. Codice Civile

... I... sottoscritt... ..

nat... a il

residente in

telefono

in qualità di beneficiario coniuge convivente parente entro il 4° grado

(specificare la parentela)

 affine entro il 2° grado

(specificare l'affinità)

RICORRE al Giudice Tutelare per la nomina di un AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO a favore di

cognome e nome

nat... a il

residente in

domiciliato di fatto in

telefono

FIGLIO DI: *padre* in vita deceduto il a*madre* in vita deceduta il a**STATO CIVILE** nubile/celibe divorziata/o vedova/o coniugato con..... separato da.....

cognome e nome

(indicare cognome e nome del coniuge o del coniuge separato)

nat... a

domiciliato di fatto in

telefono

Le ragioni per le quali si chiede l'Amministrazione di Sostegno sono le seguenti:

indicare le condizioni di vita della persona (dove e con chi vive, da chi è assistito, se lavora, se è beneficiario di pensione e di quale tipo, se è titolare di conti correnti o depositi bancari o presso le Poste, se è proprietario di beni immobili...)

.....

.....

.....

.....

specificare le infermità ovvero le menomazioni fisiche o psichiche di cui è affetta la persona, nonché i motivi per i quali non è in grado di provvedere ai propri interessi personali e patrimoniali



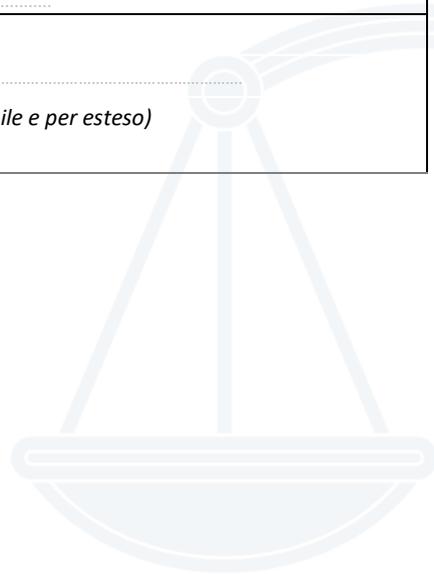
| | |
|--|--|
| <p>.....</p> | |
| <p><i>specificare se la persona è seguita dai Servizi Sociali o Psichiatrici, indicando la sede dei medesimi e i nominativi degli Assistenti Sociali e/o Medici di riferimento</i></p> | |
| <p>.....</p> | |
| <p><i>specificare gli estremi del medico di famiglia della persona</i></p> | |
| <p>nominativo</p> <p>indirizzo studio</p> <p>telefono</p> | |
| <p><i>indicare gli atti che la persona non sarebbe in grado di compiere specificando ad esempio se la persona sia o meno in grado di utilizzare le entrate mensili, di pagare le spese ricorrenti, di gestire somme di denaro a cadenza mensile o settimanale, di vendere i propri beni...</i></p> | |
| <p>.....</p> | |
| <p>Si precisa che la persona per la quale si chiede l'Amministrazione convive stabilmente con:</p> | |
| <p>nominativo</p> <p>parentela</p> | |
| <p>nominativo</p> <p>parentela</p> | |
| <p>nominativo</p> <p>parentela</p> | |
| <p>Il/la sottoscritto/a evidenzia RAGIONI DI URGENZA per i seguenti motivi:</p> | |
| <p><i>indicare quali siano le ragioni di urgenza (specificando ad esempio quali atti pregiudizievoli stiano per essere compiuti dalla persona, o quali atti necessari ed indifferibili, che la persona non può compiere, debbano essere posti in essere a suo favore...)</i></p> | |
| <p>.....</p> | |
| Y | <p>.....I..... sottoscritt..... dichiara, per quanto a propria conoscenza, che la persona per la quale si chiede l'Amministrazione non ha in precedenza designato nessuno quale proprio possibile Amministratore di Sostegno.</p> |
| Y | <p>.....I..... sottoscritt..... dichiara, per quanto a propria conoscenza, che la persona per la quale si chiede l'Amministrazione ha in precedenza designato quale proprio possibile Amministratore di Sostegno il/la sig./ra</p> |



| |
|---|
| nato/a a il residenza domiciliato di fatto in telefono depositando uno specifico atto presso il Notaio dr. con studio in telefono |
| <p>...I sottoscritt... precisa che la persona per la quale si chiede l'Amministrazione di Sostegno ha i seguenti <u>parenti entro il quarto grado (maggioresni) e i seguenti affini entro il secondo grado (maggioresni)</u>:</p> |
| nominativo nato a il domiciliato di fatto in telefono parentela |
| nominativo nato a il domiciliato di fatto in telefono parentela |
| nominativo nato a il domiciliato di fatto in telefono parentela |
| <p>Il sottoscritto precisa che la persona a favore della quale si chiede la nomina di un Amministratore di Sostegno ha provveduto ad indicare, ai sensi dell'art.408 Codice Civile, con atto pubblico/scrittura privata autenticata rogito Notaio del N, di cui si allega copia,</p> nominativo nato a il residente in telefono <p style="text-align: center;">ovvero</p> |
| <p>...I sottoscritt... indica quali possibili Amministratori di Sostegno le seguenti persone, <u>che non seguono già, in qualità di Operatori di Servizi Pubblici o Privati</u>, la persona per la quale si chiede l'Amministrazione:</p> |
| nominativo nato a il residente in telefono parentela |



| |
|--|
| nominativo nato a il residente in telefono parentela |
| ...I... sottoscritt... precisa che la persona per la quale si chiede l'Amministrazione di Sostegno, convocata in Tribunale per essere sentita personalmente dal Giudice Tutelare, |
| <input type="checkbox"/> ha la possibilità di giungervi autonomamente o accompagnata; <input type="checkbox"/> deve essere trasportata in ambulanza perché impossibilitata a giungervi in altro modo; <input type="checkbox"/> non può giungervi perché non trasportabile in ambulanza (si allega dichiarazione del medico). |
| ...I... sottoscritt... allega al presente ricorso i seguenti documenti: |
| 1) certificato di nascita della persona per la quale si chiede l'Amministrazione di Sostegno; 2) certificato di residenza della persona per la quale si chiede l'Amministrazione di Sostegno; 3) documentazione medica della persona per la quale si chiede l'Amministrazione di Sostegno; <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| Luogo, data <div style="text-align: right;">..... (firma leggibile e per esteso)</div> |



MODELLO DI DELEGA E AUTORIZZAZIONE AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il/la sottoscritto/a
 nato/a a il / /
 Identificato a mezzo documento di identificativo (tipologia)
 n° rilasciato da in data / /
 residente in Via/Corso n°
 CODICE FISCALE RICHIEDENTE
 CODICE FISCALE BENEFICIARIO (se necessario)

DELEGA L'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DI

Al deposito di (indicare tipologia atto e data del medesimo)
 presso la Cancelleria del Giudice Tutelare del Tribunale di
Allega copia del proprio documento di identità e codice fiscale

Chiede inoltre che le comunicazioni relative alla procedura vengano inviate via PEC al suddetto Ufficio di Prossimità, eletto a domicilio, e delegato, altresì al ritiro di copie dei provvedimenti emessi.

Tutte le eventuali attività di notifica (ad esempio la notifica della data di fissazione di udienza di esame nell'amministrazione di sostegno) sono a carico del ricorrente.

Luogo , lì / / Firma

Soggetto incaricato al ritiro: Firma

Firma dell'incaricato all'invio dell'Ufficio di Prossimità

Informativa ex art. 13 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679

I dati personali del delegante sono trattati nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, del d. Lgs. n. 196/2003 (codice della privacy) come modificato dal d.lgs. n.101/2018 e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. I dati personali sono raccolti esclusivamente per le finalità espresse nel presente documento e sono forniti direttamente dagli interessati. Il mancato conferimento dei dati personali comporta l'impossibilità di accettare la delega. I dati saranno trattati in forma cartacea ed informatica, per tutti gli adempimenti connessi allo svolgimento dell'attività richiesta. Non è prevista la comunicazione, diffusione, trasmissione dei dati sensibili.

Il Titolare dei dati è il Presidente del Tribunale di

Il Responsabile esterno è il Sindaco del Comune di

o il Presidente dell'Ente

Autorizzazione al trattamento dei dati personali

Preso atto dell'informativa di cui all'art. 13 del regolamento europeo 2016/679, il delegante autorizza il trattamento e la comunicazione dei propri dati personali, per le finalità connesse allo svolgimento delle attività delegate.

Luogo , lì / / Firma



MODELLO DI ISTANZA DELL'AMMINISTRATORE PER ATTI DI STRAORDINARIA AMMINISTRAZIONE

Al Giudice Tutelare del Tribunale Ordinario di

A.S.O. n°

Il sottoscritto Amministratore di Sostegno:

Nome Cognome

nato/a il / / a prov. (.....)

residente a prov. (.....)

all'indirizzo

Telefono Cellulare e-mail

del beneficiario:

Nome Cognome

nato/a il / / a prov. (.....)

residente a prov. (.....)

all'indirizzo

avente con il beneficiario il seguente rapporto:

(specificare se coniuge, convivente stabile, genitore, figlio, parente, professionista o altro)

.....

CHIEDE

Di essere autorizzato a compiere i seguenti atti di straordinaria amministrazione:

.....

Precisa che le ragioni della richiesta sono le seguenti:

.....

Precisa che tali atti corrispondono a necessità ed utilità evidente del beneficiario per i seguenti motivi:

.....

Sussistendo motivi di urgenza, il sottoscritto chiede l'applicazione dell'art. 741 c.p.c.

Luogo, data

Firma



MODELLO DI RENDICONTO

A.S.O. n°

BENEFICIARIO/A

Amm.re di Sostegno

Telefono

grado di parentela

RENDICONTO ANNUALE dal al

Il/La sottoscritto/a

nato a il

nominato Amministratore di Sostegno di

con decreto del

deposita in data odierna il seguente rendiconto annuale come disposto dagli artt. 411 e 380 c.c.

COLLOCAZIONE, CONDIZIONI DI VITA E DI SALUTE DEL BENEFICIARIO/A

L'Amministratore di Sostegno dichiara che il/la Beneficiario/a:

- vive presso l'abitazione sita in
 - in piena proprietà
 - in proprietà al % con
 - in locazione
 - in comodato d'uso
 - in qualità di usufruttuario
 - vive solo/a
 - vive con
- è assistito/a a tempo pieno - part time da (badanti, colf, assistenti domiciliari):
 - sig.
 - sig.
 - sig.
- è ricoverato/a presso la seguente struttura:

e che le condizioni generali di vita e di salute del/la Beneficiario/a sono le seguenti:

.....

Si allega dichiarazione del medico di base/medico specialista sulle condizioni di salute del Beneficiario/a.

SITUAZIONE PATRIMONIALE DEL BENEFICIARIO/A

1. STATO PATRIMONIALE ALL'INIZIO DEL PERIODO OGGETTO DEL PRESENTE RENDICONTO

L'Amministratore di Sostegno dichiara che lo stato patrimoniale del Beneficiario/a al momento

- dell'apertura dell'amministrazione (barrare in caso di primo rendiconto)
- alla data di deposito del precedente rendiconto (barrare in caso di rendiconti successivi)

era il seguente:

- saldo di € alla data del
depositato sul conto corrente/libretto bancario/postale n°
presso
- titoli (titoli di stato, quote fondi, etc...) per €
- proprietà immobiliari (indicare tipologia e indirizzi):



- presso cui è domiciliato il/la beneficiario/a
- libero/i
- affittato/i
- concesso/i in comodato d'uso a
- proprietà mobiliari (auto, oggetti di particolare pregio, collezioni, etc...):

2. MOVIMENTI PATRIMONIALI

L'Amministratore di Sostegno dichiara che nel periodo relativo al presente rendiconto vi sono state le seguenti

ENTRATE

- stipendio €
 - pensione di anzianità €
 - pensione di reversibilità €
 - pensione di invalidità €
 - indennità di accompagnamento €
 - canoni di locazione €
 - interessi sul capitale a risparmio €
 - €
- TOTALE ENTRATE** €

e le seguenti USCITE

- canoni di locazione €
 - utenze e spese condominiali €
 - stipendio per badanti/colf €
 - contributi previdenziali per badanti /colf €
 - retta struttura €
 - spese di abbigliamento ed altri generi di conforto €
 - €
- TOTALE USCITE** €

e che la DIFFERENZA ENTRATE – USCITE è pari a €

3. STATO PATRIMONIALE ALLA FINE DEL PERIODO OGGETTO DI RENDICONTO

L'Amministratore di Sostegno dichiara che lo stato patrimoniale attuale del Beneficiario/a è il seguente:

- saldo sul conto corrente/libretto bancario/postale sopra indicato €
- titoli (titoli di stato, quote fondi, etc...) €
- liquidità di cassa €
- altro
- che il patrimonio immobiliare è rimasto invariato;
- che il patrimonio immobiliare è variato come segue:
- che il patrimonio mobiliare (auto, oggetti di particolare pregio, collezioni, etc...) è rimasto invariato;
- che il patrimonio mobiliare è variato come segue:

Il sottoscritto Amministratore di Sostegno allega la seguente documentazione **in fotocopia**:

- n° estratti conto bancari/postali relativi al periodo
- n° libretto bancario/postale composto da n° pagine inclusa l'intestazione;
- n° buste paga relative al salario mensile corrisposto alle badanti/colf;
- n° bollettini di versamento contributi previdenziali per badanti/colf;
- n° fatture di pagamento retta mensile di ricovero in struttura;
- n° dichiarazione del medico di base/specialista sulle condizioni di salute del beneficiario/a;
- n°

Luogo, data

.....
L'Amministratore di Sostegno



MODELLO DI ISTANZA VENDITA BENI IMMOBILI E MOBILI REGISTRATI DI PROPRIETÀ DEL MINORE

Al Giudice Tutelare del Tribunale Ordinario di

I sottoscritti:

Nome Cognome

nato/a il ... / ... / a prov. (.....)

residente a prov. (.....)

all'indirizzo

Nome Cognome

nato/a il ... / ... / a prov. (.....)

residente a prov. (.....)

all'indirizzo

Y Genitori esercenti la potestà sul/sui minore/i Y Genitore esercente la potestà esclusiva sul/sui minore/i

Figlio n°1: Nome Cognome

nato/a il ... / ... / a prov. (.....)

residente a prov. (.....)

all'indirizzo

Figlio n°2: Nome Cognome

nato/a il ... / ... / a prov. (.....)

residente a prov. (.....)

all'indirizzo

Figlio n° 3: Nome Cognome

nato/a il ... / ... / a prov. (.....)

residente a prov. (.....)

all'indirizzo

PREMESSO

che il/i minore/i è/sono in proprietà del seguente bene immobile:
Partita Foglio Mappale Sub

Categoria Classe Piano Rendita Catastale €

che sarebbe di evidente utilità per il/i minore/i procedere all'alienazione del bene immobile in quanto:
.....

CHIEDONO di essere autorizzati, in nome e per conto del/dei minore/i a vendere il predetto immobile per un importo non inferiore all'allegata perizia estimativa di €

CHIEDONO ALTRESI' CHE la somma ricavata sia reimpiegata nel modo seguente:

- depositandola su un libretto di risparmio bancario nominativo intestato al/ai minore/i con vincolo fino alla maggiore età;
- depositandola su un conto corrente bancario intestato al/ai minore/i con vincolo pupillare e con facoltà di acquistare titoli di Stato con "appoggio" sul conto corrente stesso,
- altro (specificare)

Sussistendo motivi di urgenza, i sottoscritti chiedono l'applicazione dell'art. 741 c.p.c.

Luogo, data Firma

Allegati: certificato catastale, perizia estimativa giurata con specificazione di eventuale presenza d'iscrizioni ipotecarie o trascrizioni pregiudizievoli, stato di famiglia o autocertificazione ex DPR 445/2000, nota iscrizione a ruolo, marca da bollo da €27,00



MODELLO DI ISTANZA PER PRELIEVO SOMME DEL MINORE

Completare e stampare su foglio in carta libera

AL SIGNOR GIUDICE TUTELARE DEL TRIBUNALE DI

Il sottoscritto
nato a il quale
genitore esercente la potestà parentale sul minore.....
seco convivente in
via.....
tel

poiché il minore possiede la somma di Euro.....

A) depositata sul libretto bancario n.
della banca

B) vincolata in Titoli di Stato presso la banca
scadenti il

C) vincolata in Buoni Fruttiferi Postali presso l'Ufficio postale n.di
scadenti il

chiede di essere autorizzato, con decreto immediatamente efficace, a prelevare la somma di
Euro

per le seguenti motivazioni:

.....
.....
.....
.....

Data.....

Firma

PRODURRE DOCUMENTAZIONE RELATIVA AI PUNTI A) – B) – C)



MODELLO RICHIESTA PASSAPORTO PER FIGLI MINORI

AL SIGNOR GIUDICE TUTELARE DEL TRIBUNALE DI

Oggetto: istanza per cittadini italiani per ottenere autorizzazione a procedere al rilascio/rinnovo passaporto/documento di identità valido per l'espatrio a favore del minore o del genitore (in presenza di figli minorenni).**Il sottoscritto:**Cognome e nome del **genitore**

Cittadinanza

Luogo di nascita Data di nascita

Telefono Mail

Indirizzo completo

Esercente la responsabilità genitoriale sul/sui figlio/i minore/iCognome e nome **del minore 1**

Cittadinanza

Luogo di nascita Data di nascita

Convivente con

Cognome e nome **del minore 2**

Cittadinanza

Luogo di nascita Data di nascita

Convivente con

Cognome e nome **del minore 3**

Cittadinanza

Luogo di nascita Data di nascita

Convivente con

Essendo necessario procedere al rilascio/rinnovo del passaporto o del documento di identità valido per l'espatrio**FA PRESENTE CHE L'ALTRO GENITORE**

Cognome e nome

Cittadinanza

Luogo di nascita Data di nascita

Telefono (se conosciuto) Mail (se conosciuta)

Ultimo indirizzo noto.....



Con il quale/la quale è coniugato/non coniugato;

Con il quale/la quale è separato/divorziato con provvedimento del

- nega il consenso al rilascio del documento per il seguente motivo:

.....
.....

OPPURE

- non è stato possibile contattare il/la sig./ra per il seguente motivo:

.....
.....

L'istante i il/i minore/i deve/devono recarsi all'estero per i seguenti motivi:

.....
.....

**CHIEDE
L'AUTORIZZAZIONE, CON DECRETO IMMEDIATAMENTE EFFICACE,**

- al rilascio/rinnovo del passaporto a favore del/della sottoscritto/a istante;
- al rilascio/rinnovo della carta di identità valida per l'espatrio a favore del/della sottoscritto/a istante;
- al rilascio/rinnovo del passaporto a favore dei minori indicati nell'istanza;
- al rilascio/rinnovo della carta di identità valida per l'espatrio a favore dei minori indicati nell'istanza;
- a garantire ed ottenere che la minore/i minori possa/possano viaggiare con potendo il genitore istante sottoscrivere, ove richiesto dalla Questura, la dichiarazione di accompagnamento.

data/...../.....

firma del genitore

.....

DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE: documenti di identità del dichiarante e dei minori; copia del provvedimento di separazione/sentenza di divorzio/accordo di negoziazione assistita di separazione; provvedimento di affidamento; altri documenti su cui si fonda la richiesta (es. documenti relativi alla gita scolastica all'estero o all'operazione, ...)

MODELLO DI COMUNICATO STAMPA

COMUNICATO STAMPA
data di diffusione (gg/mm/aaaa)**Titolo del comunicato stampa**

(semplice, diretto, in grado di far capire subito al giornalista di cosa si parla e di suscitare l'interesse alla lettura)

Eventuale occhiello

(parole chiave che aggiungono informazioni o approfondiscono il titolo. Attenzione a non ripetere mai la stessa parola due volte fra titolo e occhiello)

Attacco

Obiettivo è dire quello che occorre ai giornalisti e dirlo subito! La migliore cosa è dare risposta con immediatezza (massimo 30 parole-4 righe) alle seguenti domande: Chi? Cosa? Dove? Quando? Perché? Chi ha fatto o farà che cosa, dove, quando, perché ed eventualmente, se avete spazio, come lo ha fatto o lo farà.

Se la risposta a qualcuna di queste domande non aggiunge alcuna informazione di valore per il giornalista, evitate la domanda e inserire solo le informazioni che secondo i vostri obiettivi di comunicazione sono più pertinenti.

Corpo

Descrivete in modo assolutamente breve gli obiettivi collegati al progetto/servizio, alla manifestazione/appuntamento indetto. In questa parte del testo è sempre necessario riportare i riferimenti al progetto, al co-finanziamento dell'Unione europea mediante il Programma Operativo Governance e Capacità Istituzionale e al ruolo del Ministero della Giustizia e della Regione, oltre che dei partner istituzionali territoriali.

Dichiarazione/i

È possibile inserire dei virgolettati di personaggi rappresentativi del progetto o dell'attività che si promuove mediante il comunicato. I virgolettati devono sempre essere condivisi con coloro a cui è attribuita la dichiarazione e devono essere assolutamente brevi (max 1 frase per ogni dichiarazione e massimo tre dichiarazioni (del medesimo soggetto o di massimo tre soggetti diversi). Maggiore è il numero di dichiarazioni, minore sarà la lunghezza di ciascuna. Infine, è sempre consigliabile rendere evidenti i virgolettati (corsivo) e i soggetti che rilasciano le dichiarazioni, con il rispettivo job title.

Immagini

Se esistono immagini rappresentative o documenti di approfondimento è consigliabile non allegarli alle e-mail ma inviarli tramite link di download (riferiti o al sito web o ad eventuali cartelle di sharing).

Chiusura

In chiusura, il comunicato dovrebbe sempre contenere i riferimenti al sito di progetto/ufficio e soprattutto i riferimenti del giornalista o del referente dei rapporti con la stampa eventualmente da contattare per chiarimenti o approfondimenti. È necessario indicare, oltre all'indirizzo e-mail, almeno un recapito telefonico diretto (possibilmente telefono cellulare).

Invito

Oltre ad invitare sempre i giornalisti a dare massima diffusione del comunicato, qualora si tratti di appuntamenti ai quali se ne richiede la loro partecipazione diretta, è bene specificarlo in chiusura del comunicato.

NB.

Il comunicato stampa va corredato con tutti i loghi del progetto, così come previsto dalle regole e dall'identità visiva del PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020.

ESEMPIO DI COMUNICATO STAMPA APERTURA DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ

COMUNICATO STAMPA

Venerdì 15/11/2019

Dal 20 novembre a Pinerolo apre l'Ufficio di Prossimità per i servizi giudiziari

Nella sede municipale di via Giuseppe Verdi uno sportello informativo dove richiedere certificati e depositare atti telematici

Un nuovo punto di riferimento per rendere più accessibile e semplice i rapporti fra sistema giudiziario, cittadini e imprese. È questo l'obiettivo dell'Ufficio di Prossimità che da mercoledì 20 novembre aprirà i battenti presso la sede municipale di via Giuseppe Verdi a Pinerolo. All'inaugurazione, prevista per le ore 9.00, prenderanno parte il Sindaco Nome Cognome, il presidente del Tribunale di Torino Nome Cognome, il presidente della Regione Piemonte Nome Cognome e il dirigente del servizio ABC del Ministero della Giustizia. Dopo l'inaugurazione, l'ufficio resterà aperto tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 13 anche su appuntamento e sarà disponibile per il rilascio di informazioni, assistenza e gestione di pratiche di Volontaria Giurisdizione per il Tribunale. Di fatto presso l'Ufficio sarà possibile ricevere consulenza gratuita sui principali istituti della Volontaria Giurisdizione (tutela, curatela, amministrazione di sostegno etc), oltre che depositare telematicamente le istanze e i relativi atti. Ad integrare e completare le attività dello sportello sarà anche un'area web/sito web/pagina web sul sito del Comune di Pinerolo, all'interno della quale sarà possibile fissare un appuntamento con gli addetti dello sportello, scaricare e precompilare la relativa modulistica necessaria alla presentazione delle istanze.

Come ha dichiarato il Sindaco di Pinerolo Nome Cognome, *"l'apertura di questo nuovo servizio non è rilevante solo per i cittadini di Pinerolo, ma per un bacino di utenti che dai comuni limitrofi potranno recarsi direttamente all'Ufficio di Prossimità, evitando di dover depositare atti e richiedere informazioni presso le Cancellerie dei Tribunali"*.

Allo stesso modo il presidente del Tribunale di Torino, Nome Cognome, ha sottolineato che *"con l'Ufficio di Prossimità non si attribuisce solo maggiore centralità al cittadino, ma si favorisce la stessa qualità del servizio reso, rendendo più prossimo il punto di erogazione e meglio distribuiti gli stessi carichi di lavoro fra diversi operatori e diverse sedi che non siano esclusivamente le Cancellerie del Tribunale"*.

La realizzazione dell'Ufficio di Prossimità rientra in un progetto più ampio, finanziato dall'Unione europea mediante il Programma Operativo Nazionale Governance e Capacità Istituzionale 2014-20 e coordinato dal Ministero della Giustizia sull'intero territorio nazionale. Nello specifico, l'Ufficio di Pinerolo è stato attivato in collaborazione con la Regione Piemonte, l'Unione dei Comuni di La provincia di e, chiaramente, con la stessa Amministrazione comunale che ha reso disponibili i locali, le attrezzature e il personale adeguatamente formato e che sarà dedicato al servizio.

Immagini

<http://...sd.....afghcjkdmsnn.it/sdjksldjhsk>

Informazioni e contatti per la stampa

www.djskdjkjksk.it

dr. Umberto Rossi, +39.000.0000000 – abc@ufficioxyz.it

Con cortese richiesta di darne massima diffusione e partecipare all'evento.

