



Tribunale Ordinario di Torino

OGGETTO: Riorganizzazione dei servizi al pubblico erogati dalla Cancelleria Centrale Civile, a decorrere dal 3 giugno 2013.

Prot. 714/I

Torino, 24 maggio 2013

Ai Responsabili delle Cancellerie:

- Centrale Civile
- VII Civile
- Successioni
- Tutele

Al Responsabile dell'URP

e p.c. Al Signor Presidente del Consiglio
Dell'Ordine degli Avvocati

Alle Rappresentanze Sindacali

Il presente progetto riguarda i principali interventi di **riorganizzazione dei servizi al pubblico erogati dalla Cancelleria Centrale Civile, a decorrere dal 3 giugno 2013**, concordati nell'ambito del tavolo di lavoro Tribunale-Ordine degli Avvocati di Torino.

L'Ufficio della Dirigenza del Tribunale e i delegati dell'Ordine degli Avvocati di Torino, dopo aver condiviso le evidenze dell'analisi organizzativa preliminare svolta dai consulenti di C.O.Gruppo, che ha permesso di circoscrivere le principali criticità del sistema di erogazione del servizio e di formulare prime proposte di intervento, si sono confrontati e hanno concordato una pluralità di linee d'azione per la razionalizzazione dell'organizzazione e il miglioramento del servizio.

Le soluzioni concordate, dunque, perseguono logiche di semplificazione funzionale, di razionalizzazione dei flussi, di differenziazione delle modalità di accesso per tipologia di utenza e per gradi di urgenza della richiesta, in modo tale da minimizzare, ove possibile, i tempi di attesa allo sportello, migliorando tanto l'esperienza di servizio dell'utente, in termini di permanenza negli spazi della Centrale Civile e di qualità nell'evasione delle richieste, quanto valorizzando il lavoro stesso degli addetti di cancelleria: per esempio, le copie non urgenti non verranno più predisposte durante il front office, ma successivamente in back office, riducendo così i tempi di attesa agli sportelli.

Le linee d'azione per la razionalizzazione dell'organizzazione e il miglioramento del servizio, per le quali sarà necessario il massimo impegno del personale di cancelleria e la collaborazione dell'utenza professionale, sono le seguenti.

ORARI DEGLI SPORTELLI

A partire dal 3 giugno 2013 tutti gli sportelli saranno aperti al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, ad eccezione dello sportello per l'iscrizione a ruolo dei decreti ingiuntivi, per i quali è possibile il deposito telematico con valore legale, che sarà aperto al pubblico dalle ore 8:30 alle ore 11:30.

PRENOTAZIONE ON LINE

La richiesta degli atti da cui estrarre copia, così come dei fascicoli da visionare o dei fascicoli di parte da ritirare, dovrà essere effettuata attraverso un sistema di prenotazione che, dopo una prima fase sperimentale, in cui sarà consentito, in alternativa, l'utilizzo di un modulo cartaceo, dovrà avvenire necessariamente attraverso il canale telematico.

Gli utenti professionali che dovessero avere necessità di assistenza per accedere alla procedura, potranno rivolgersi al dott. Paolo Lorenzin, addetto del Consiglio dell'Ordine che opera presso l'Ufficio PCT.

Il sistema di prenotazione prevede che l'utente immetta alcuni dati essenziali per l'evasione della richiesta: il nominativo dell'avvocato, il numero di ruolo dell'atto da ritirare/visionare, l'indicazione d'uso che si farà dell'atto (mero ritiro, visione o copia), il numero di pagine se già conosciuto. Il sistema prenderà in carico la richiesta e il personale degli archivi, preparato il documento per il ritiro, invierà apposita segnalazione telematica al richiedente. Tale segnalazione genererà una ricevuta, da stampare a cura dell'utente, recante il giorno per il ritiro dell'atto allo sportello, con spazio dedicato alla indicazione delle marche che dovranno essere consegnate per l'eventuale autentica. Gli atti prenotati saranno disponibili per una settimana dalla data di disponibilità al ritiro segnalata dal sistema (5 giorni lavorativi).

In attesa dell'implementazione della piattaforma online, le prenotazioni saranno gestite con modulo cartaceo dedicato da consegnare presso la Cancelleria Centrale Civile – sportello urgenze, inserendolo nell'apposita cassetta (e trattenendo la propria copia per il successivo ritiro), senza coda, con l'avvertenza che si potrà ritirare quanto richiesto a partire dal quattordicesimo giorno successivo. Una volta attivo il canale telematico, il modulo cartaceo potrebbe esser mantenuto per un periodo di transizione, dando una priorità nella trattazione delle richieste online.

Al fine di incentivare il canale telematico, nel periodo di transizione le richieste cartacee verranno evase in tempi meno brevi rispetto alle richieste telematiche (in 2 settimane - 14 giorni) e inoltre il numero degli atti o dei fascicoli prenotabili non potrà in ogni caso superare il numero di tre per ciascun utente che effettua la richiesta.

SPORTELLLO DEL CITTADINO PRESSO URP

Si intende attuare il decentramento di parte dell'utenza non professionale al c.d. Sportello del Cittadino presso l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), situato al piano terra della scala A, proprio sotto la Cancelleria Centrale Civile, per i seguenti incumbenti.

1. Deposito dei ricorsi relativi a separazioni consensuali richieste personalmente dalle parti, senza il patrocinio del difensore, con la sola pre-iscrizione su SICID da parte di tale Ufficio, ma con gestione del back office da parte della Cancelleria Centrale

Civile. Il deposito deve avvenire preferibilmente nei giorni di martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

2. Richiesta e rilascio di copia autentica delle omologhe delle separazioni sopra dette, con tenuta del relativo archivio dell'anno in corso e di quello precedente. La Cancelleria della VII Sezione Civile, al termine dell'udienza Presidenziale, consegnerà agli interessati uno stampato recante il n. di R.G. della procedura, nonché l'indicazione del luogo (Sportello del Cittadino presso l'URP), dei giorni e degli orari di ritiro.

3. Ritiro di copie non urgenti di atti provenienti dalla Cancelleria Successioni (rinunce all'eredità).

La Cancelleria suddetta consegnerà agli interessati uno stampato recante il n. di R.G. della procedura, l'importo delle marche di cui munirsi, l'indicazione del luogo (Sportello del Cittadino presso l'URP), dei giorni e degli orari di ritiro, con l'avviso che, decorso il termine di un mese dall'arrivo del fascioletto, l'atto verrà inviato all'Archivio Civile.

La Cancelleria Centrale Civile, dopo il pagamento dell'imposta di registro, provvederà a trasmettere il fascioletto allo Sportello del Cittadino presso l'URP, allegando allo stesso la copia autentica del provvedimento, già predisposta con l'indicazione dell'importo delle marche da allegare per la copia autentica non urgente e con l'apposizione di timbri di congiunzione e timbro di autentica, ma senza data e firma, che verranno invece apposte, dopo l'allegazione delle marche, dal personale dello Sportello del Cittadino, al momento del rilascio.

Dopo il rilascio della copia, ovvero decorso il termine di un mese senza che la stessa sia stata ritirata, l'Ufficio trasmette il relativo fascioletto alla Cancelleria Centrale Civile per l'archiviazione.

4. Ritiro di copie non urgenti di atti provenienti dalla Cancelleria Tutele (autorizzazioni del Giudice Tutelare).

La Cancelleria suddetta consegnerà agli interessati, al momento del deposito del ricorso (che dovrà contenere anche il numero di telefono e, se possibile, l'indirizzo mail del ricorrente), uno stampato recante il n. di R.G. della procedura e l'indicazione del luogo (Sportello del Cittadino presso l'URP) presso cui ritirare successivamente la copia del provvedimento del Giudice Tutelare.

Una volta depositato il provvedimento ed effettuati tutti gli incombeni successivi, la Cancelleria Tutele provvederà a trasmettere il fascioletto allo Sportello del Cittadino presso l'URP, allegando allo stesso la copia autentica del provvedimento, già predisposta con timbri di congiunzione e timbro di autentica, ma senza data e firma, che verranno invece apposte, dopo l'apposizione delle marche, dal personale dello Sportello del Cittadino, al momento del rilascio.

Lo Sportello del Cittadino presso l'URP, una volta ricevuto il fascioletto contenente la copia autentica già predisposta, comunicherà all'interessato, con mail, se possibile, o per telefono, date e orari per il ritiro.

Dopo il rilascio della copia, ovvero decorso il termine di un mese senza che la stessa sia stata ritirata, l'Ufficio trasmette il relativo fascioletto alla Cancelleria Centrale Civile per l'archiviazione.

I volontari dell'URP rimangono estranei a queste attività, che saranno svolte esclusivamente dal personale in servizio.

NUOVA ORGANIZZAZIONE DEGLI SPORTELLI

Gli sportelli della Cancelleria Centrale Civile, a far data dal 3 giugno 2013, saranno i seguenti:

- A) Sportello ritiri (con numeratore centrale)
- B) Sportello decreti ingiuntivi

- C) Sportelli iscrizioni
- D) Sportello del Cittadino (decentrato presso URP)
- E) Sportello autentiche urgenti e sezioni (con numeratore centrale)
- F) Sportello autentiche non urgenti (con numeratore centrale)
- G) Sportello urgenze (archivio e ritiro atti urgenti)
- H) Ufficio Repertorio
- I) Ufficio Decreti Ingiuntivi (con numeratore autonomo).

A supporto della descrizione, si allega una piantina che rappresenta graficamente la disposizione dei nuovi sportelli e inoltre il modulo di prenotazione-richiesta.

A) Sportello ritiri (con numeratore centrale)

Lo sportello ritiri rappresenta a tutti gli effetti uno sportello 'unico' per il ritiro di:

- *atti prenotati su piattaforma online o con modulo cartaceo*, tra cui:
 - o atti presenti negli archivi della Centrale Civile (compreso l'archivio di Pianezza);
 - o fascicoli di parte;
 - o fascicoli dei decreti ingiuntivi non opposti per la richiesta di apposizione della formula esecutiva
- *copie autenticate di atti non urgenti*, fatte salve le richieste di copie di Decreti Ingiuntivi esecutivi, che rimarranno in capo al già esistente Ufficio Decreti Ingiuntivi.

Nel caso di atti con prenotazione telematica, sarà necessario presentarsi con la ricevuta di prenotazione generata dal sistema di prenotazione online, recante gli estremi immessi a sistema dall'avvocato.

In alternativa, l'utente presenterà allo sportello il modulo cartaceo compilato manualmente in duplice copia recante timbro e firma del cancelliere dello sportello urgenze, luogo ove verranno ricevute provvisoriamente le richieste cartacee di atti.

La ricevuta è formata da due fogli identici: uno per l'utente e l'altro da trattenere in cancelleria. L'utilizzo della ricevuta di prenotazione è discriminato per uso dell'atto. In particolare:

- nel caso di richiesta atto per copia autentica non urgente, dopo aver ritirato l'atto all'apposito sportello, l'utente lo fotocopierà e lo consegnerà allo sportello autentiche non urgenti insieme alle fotocopie e alla ricevuta, dove è indicato l'importo delle marche che vengono consegnate. Le marche verranno apposte direttamente dall'utente sull'originale dell'atto.
- Nel caso di richiesta di visione, una volta terminato l'uso dell'atto, l'utente si dovrà recare per la riconsegna allo sportello 'urgenze (archivio e ritiro atti urgenti)' per la restituzione (archivio corrente).
- Nel caso di ritiro di atti autenticati non urgenti, l'utente si recherà allo 'sportello ritiri' con la ricevuta consegnatagli in fase di consegna dell'atto con relativa copia, nella quale è indicata la data del ritiro.
- Nel caso di ritiro di fascicoli di parte, la ricevuta verrà trattenuta direttamente dallo sportello ritiri che consegnerà, contestualmente, il fascicolo del difensore opportunamente prenotato online.

B) Sportello decreti ingiuntivi

Lo sportello continuerà ad accogliere i ricorsi per decreto ingiuntivo cartacei.

C) Sportelli iscrizioni

Il front-office dedicato alle iscrizioni rimarrà suddiviso in due sotto-sportelli:

- un primo punto di accesso per le iscrizioni ordinarie, con identiche modalità previste oggi;
- un secondo punto di accesso dedicato alle iscrizioni urgenti e in materia di famiglia, con analogo funzionamento rispetto al regime attuale.

Come già previsto dall'attuale sistema, lo sportello iscrizioni *non prevedrà* il supporto del numeratore.

D) Sportello del Cittadino (decentrato presso URP)

Tale unità di front-office ha lo scopo di accogliere parte delle richieste dei cittadini in precedenza destinate alla Centrale Civile, come già sopra specificato.

E) Sportello autentiche urgenti e sezioni (con numeratore centrale)

Lo sportello autentiche urgenti nasce con la logica di differenziare i flussi di richiesta secondo le tempistiche di rilascio, e quindi secondo il tipo di urgenza riscontrata. Tale unità di front-office affiancherà lo sportello autentiche non urgenti.

In questo caso la trattazione della richiesta seguirà gli stessi flussi e le stesse logiche previste oggi: l'utente presenterà la copia da autenticare a questo sportello, dopo aver ritirato l'originale allo sportello urgenze (archivio e ritiro atti urgenti), pagherà i diritti connessi all'urgenza, e l'addetto di front office provvederà all'autenticazione e al rilascio della copia contestualmente.

È da segnalare inoltre che, oltre alle richieste di natura strettamente urgente, a questo sportello verranno incluse anche le richieste delle copie provenienti dalle sezioni. La *ratio* di questo accorpamento è individuabile nell'*urgenza* connessa alla restituzione dell'atto in giornata alle rispettive sezioni. In questo caso l'utente si vedrà autenticata la copia immediatamente e riceverà apposito stampato recante la data del rilascio allo sportello ritiri (in caso di atto non urgente).

Lo sportello autentiche urgenti, assieme all'analogo sportello che gestirà le richieste non urgenti, sarà mediato da sistema elimina-coda.

F) Sportello autentiche non urgenti (con numeratore centrale)

A questo nuovo sportello perverranno tutte le richieste di autenticazione di natura non urgente di atti prenotati online o via modulo cartaceo e precedentemente ritirati all'apposito sportello ritiri.

In questo caso l'effettiva lavorazione della richiesta verrà effettuata in back-office, mentre allo sportello sarà presentata l'atto da autenticare con le eventuali marche da bollo da apporre all'atto originale, che verranno opportunamente contate e confrontate con la cifra segnalata in ricevuta. Assieme all'atto in copia e in originale, l'utente consegnerà anche la ricevuta della prenotazione, sulla quale l'addetto della cancelleria apporrà timbro recante la data del ritiro al relativo sportello ritiri.

Le marche verranno apposte dall'utente sull'originale dell'atto e l'addetto allo sportello provvederà al loro annullamento.

Si specifica che, come conseguenza della prenotazione online di tutti gli atti presenti negli archivi della Centrale Civile e in un'ottica di razionalizzazione funzionale delle attività, al nuovo sportello autentiche non urgenti perverranno anche le attuali richieste di copie autentiche non urgenti di **atti esenti non esecutivi e delle convalide di sfratto** oggi effettuate dall'Archivio Civile.

In particolare per quanto riguarda i **decreti ingiuntivi telematici** l'utente dovrà consegnare a questo sportello anche gli originali delle marche o del modello F23 con cui è avvenuto il pagamento del Contributo Unificato. Si ricorda che tali originali dovranno essere quelli scansionati all'atto dell'invio del decreto telematico.

Come nel caso dello sportello autentiche urgenti, infine, l'unità di front-office sarà mediata da sistema elimina-coda.

G) Sportello urgenze (archivio e ritiro atti urgenti)

La componente di front-office dell'archivio corrente e civile, con le nuove modalità di gestione degli archivi, verrà limitata solamente all'evasione delle richieste urgenti.

Inoltre lo sportello urgenze rilascerà le convalide degli sfratti e prenderà in carico le richieste di atti tramite modulo cartaceo (da compilarsi in duplice copia per ciascuna richiesta).

In caso di 'richieste speciali' che richiedono una trattazione relativamente più lunga e complessa da parte dell'archivio, un addetto del back-office si occuperà, su segnalazione dell'addetto dello sportello, di rispondere alla richiesta dell'utente tenuto conto della specificità del caso ed evitando quindi possibili effetti a 'collo di bottiglia' sul flusso in entrata allo sportello.

H) Ufficio Repertorio

L'Ufficio Repertorio sarà completamente esentato da attività di sportello e di gestione dell'utenza. La richiesta di ritiro di atti presenti al repertorio infatti verrà mediata dal sistema di prenotazione online.

I) Ufficio Decreti Ingiuntivi (con numeratore autonomo)

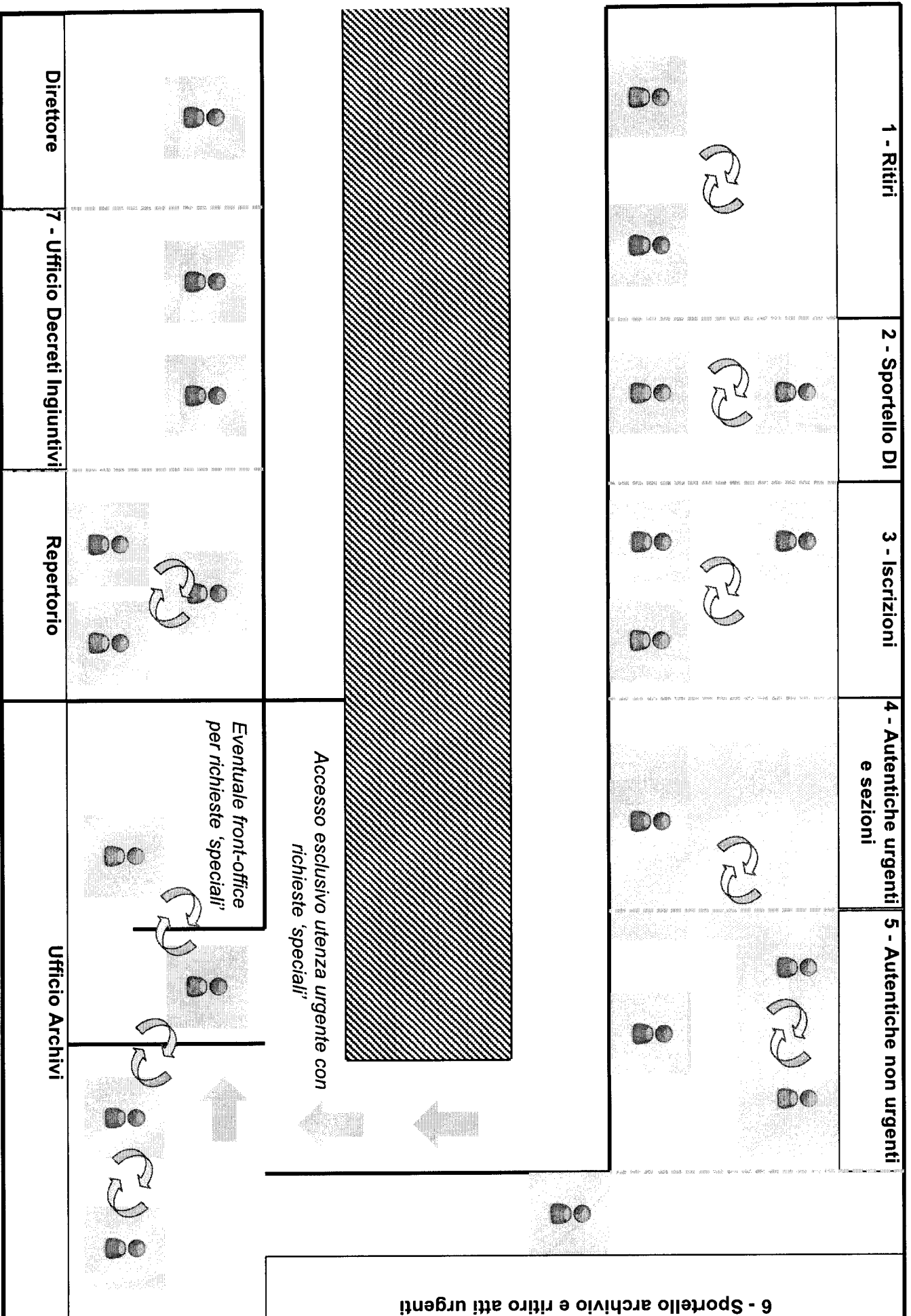
Non subirà particolari modifiche per il momento l'Ufficio Decreti Ingiuntivi, che continuerà a gestire nelle stesse modalità le istanze connesse all'esecutorietà delle richieste: è previsto pertanto il mantenimento dell'attuale sistema elimina-code, separato rispetto agli altri, e l'utilizzo del sistema di ritiro delle formule attraverso scaffalature e di autenticazione delle copie esecutive dei decreti ingiuntivi. Una volta consolidato il nuovo sistema di erogazione del servizio, non si esclude la possibilità di modifiche organizzative, prima fra tutte quella di far convergere il ritiro delle copie esecutive dei decreti ingiuntivi allo sportello dei ritiri.

In caso di assenza del funzionario preposto, gli utenti potranno comunque ritirare l'originale del decreto ingiuntivo immediatamente esecutivo presso questo ufficio e recarsi (con apposito numero) agli sportelli delle autentiche urgenti o non urgenti, a seconda della richiesta, con le stesse modalità previste per tutti gli altri atti.

Il Coordinatore del Settore Civile
dott. Andrea Porceddu

Visto
Il Presidente del Tribunale
dott. Erciano Panzani

CANCELLERIA CENTRALE CIVILE: STATO DI PROGETTO



ATRIO CENTRALE CIVILE



Addetto front-office



Addetto back-office



Addetto con attività mista front- e back-office



Principali relazioni di intercambiabilità addetti

La numerazione è relativa ai soli sportelli (attività di front-office)

TRIBUNALE DI TORINO
CANCELLERIA CENTRALE CIVILE

MODULO RICHIESTA ATTI - UTENTE PROFESSIONISTA

COPIA UTENTE

Il sottoscritto _____

Per conto di _____

Chiede (indicare con una crocetta uso e tipo di procedura):

Ad uso:

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Visione |
| <input type="checkbox"/> | Copia autentica |
| <input type="checkbox"/> | Copia semplice |
| <input type="checkbox"/> | Copia esecutiva |
| <input type="checkbox"/> | Ritiro fascicolo di parte |

Oggetto della richiesta:

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Fascicolo causa civile |
| <input type="checkbox"/> | Sentenza |
| <input type="checkbox"/> | Decreto ingiuntivo |
| <input type="checkbox"/> | Decreto ingiuntivo telematico |
| <input type="checkbox"/> | Separazione |
| <input type="checkbox"/> | Divorzio |
| <input type="checkbox"/> | Esecuzione immobiliare |
| <input type="checkbox"/> | Esecuzione mobiliare |
| <input type="checkbox"/> | Fallimento |
| <input type="checkbox"/> | Fascicolo di parte |
| <input type="checkbox"/> | Richiesta formula esecutiva su decreto ingiuntivo non opposto |
| <input type="checkbox"/> | Altro: _____ |
| <input type="checkbox"/> | Fascicoli o atti ex pretura |

specificare oggetto:

Numero di procedura: _____

Parti in causa: _____ / _____

DA COMPILARE AL MOMENTO DELL'EVENTUALE RICHIESTA COPIE AUTENTICHE

Numero copie: _____

Numero pagine per singola copia: _____

Numero marche consegnate: _____

Torino,

Firma

Attenzione:

- *Gli atti prenotati rimarranno a disposizione per 5 giorni lavorativi a partire dalla data segnalata dalla cancelleria per il ritiro. Successivamente, sarà necessario effettuare una nuova prenotazione.*
- *Le copie pronte rimarranno disponibili per 1 mese e successivamente inviate al macero.*
- *I fascicoli di parte verranno mantenuti negli spazi della Cancelleria Centrale per 30 giorni, termine oltre il quale verranno inviati presso locali esterni al Palazzo di Giustizia. I tempi di evasione delle richieste relative a tali atti saranno pertanto prevedibilmente più lunghi.*

TRIBUNALE DI TORINO
CANCELLERIA CENTRALE CIVILE

MODULO RICHIESTA ATTI - UTENTE PROFESSIONISTA
COPIA CANCELLERIA

Il sottoscritto _____

Per conto di _____

Chiede (indicare con una crocetta uso e tipo di procedura):

Ad uso:

- | | |
|--------------------------|---------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Visione |
| <input type="checkbox"/> | Copia autentica |
| <input type="checkbox"/> | Copia semplice |
| <input type="checkbox"/> | Copia esecutiva |
| <input type="checkbox"/> | Ritiro fascicolo di parte |

Tipo di procedura:

- | | |
|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Fascicolo causa civile |
| <input type="checkbox"/> | Sentenza |
| <input type="checkbox"/> | Decreto ingiuntivo |
| <input type="checkbox"/> | Decreto ingiuntivo telematico |
| <input type="checkbox"/> | Separazione |
| <input type="checkbox"/> | Divorzio |
| <input type="checkbox"/> | Esecuzione immobiliare |
| <input type="checkbox"/> | Esecuzione mobiliare |
| <input type="checkbox"/> | Fallimento |
| <input type="checkbox"/> | Fascicolo di parte |
| <input type="checkbox"/> | Richiesta formula esecutiva su decreto ingiuntivo non opposto |
| <input type="checkbox"/> | Altro: _____ |
| <input type="checkbox"/> | Fascicoli o atti ex pretura |
- specificare oggetto:

Numero di procedura: _____

Parti in causa: _____ / _____

DA COMPILARE AL MOMENTO DELL'EVENTUALE RICHIESTA COPIE AUTENTICHE

Numero copie: _____

Numero pagine per singola copia: _____

Numero marche consegnate: _____

Torino,

Firma

Attenzione:

- Gli atti prenotati rimarranno a disposizione per 5 giorni lavorativi a partire dalla data segnalata dalla cancelleria per il ritiro. Successivamente, sarà necessario effettuare una nuova prenotazione.
- Le copie pronte rimarranno disponibili per 1 mese e successivamente inviate al macero.
- I fascicoli di parte verranno mantenuti negli spazi della Cancelleria Centrale per 30 giorni, termine oltre il quale verranno inviati presso locali esterni al Palazzo di Giustizia. I tempi di evasione delle richieste relative a tali atti saranno pertanto prevedibilmente più lunghi.