



Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo



Bilancio Sociale
Anno 2011



Unione europea
Fondo sociale europeo



Si ringraziano tutti gli uffici e il personale che hanno collaborato alla realizzazione del presente Bilancio Sociale.

Il documento è stato realizzato nell'ambito del progetto di **Riorganizzazione dei processi lavorativi e ottimizzazione delle risorse degli Uffici Giudiziari**, finanziato dalla **Regione Sicilia** nell'ambito del Programma Operativo 2007-2013, che vede coinvolta come aggiudicataria KPMG Advisory S.p.A.

Progetto finanziato nell'ambito del



Bilancio Sociale 2011

Indice

LETTERA AGLI STAKEHOLDER	1
NOTA METODOLOGICA	2
IDENTITÀ	4
LA FUNZIONE DELLA PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE PER I MINORENNI NEL DIRITTO ITALIANO	4
IL SISTEMA DI GOVERNO	6
LA STRUTTURA DELL'UFFICIO	6
IL PERSONALE DI MAGISTRATURA	7
IL PERSONALE AMMINISTRATIVO	7
I PORTATORI DI INTERESSE	9
IDENTIFICAZIONE DEI PORTATORI DI INTERESSE DELLA PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE PER I MINORENNI DI PALERMO	10
IDENTIFICAZIONE DELLE QUESTIONI RILEVANTI PER GLI STAKEHOLDER IN TEMA DI SOSTENIBILITÀ	12
L'ATTIVITÀ DELLA PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE PER I MINORENNI DI PALERMO	13
ATTIVITÀ IN AMBITO PENALE	14
ATTIVITÀ IN AMBITO CIVILE	22
PRESTAZIONE ECONOMICA	23
RISORSE ECONOMICHE	23
SPESE DI GIUSTIZIA.....	24
RENDICONTO ECONOMICO	25
PERFORMANCE SOCIALE	26
PRODUTTIVITÀ DELL'UFFICIO.....	26
LA SICUREZZA	29
<i>La salute e la sicurezza dei dipendenti</i>	29
<i>La sicurezza dei dati e delle informazioni</i>	30
<i>La sicurezza delle sedi giudiziarie</i>	30
I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO IN CORSO	31
<i>Il progetto di "Riorganizzazione dei processi lavorativi e di ottimizzazione delle risorse dell'Ufficio Giudiziario"</i>	31
<i>Applicativo per la gestione dei minori stranieri non accompagnati</i>	32
<i>La Carta dei Servizi della Procura per i Minorenni di Palermo</i>	33

<i>Il sito Internet della Procura per i Minorenni di Palermo</i>	<i>34</i>
<i>Piano straordinario di digitalizzazione della Giustizia.....</i>	<i>35</i>
OBIETTIVI FUTURI	36

Lettera agli stakeholder

Il Bilancio Sociale della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo costituisce uno strumento di comunicazione ai propri interlocutori (o stakeholder) delle caratteristiche e delle attività svolte dall'Ufficio.

Attraverso il documento Bilancio Sociale, quest'Ufficio intende contribuire al dibattito pubblico sul "sistema Giustizia", che vede oggi come suo oggetto principale le problematiche legate al miglioramento dell'efficienza e della capacità di raggiungere gli obiettivi istituzionali in tempi ragionevoli. Gli indicatori di performance del presente Bilancio, infatti, sono in grado di informare gli stakeholder esterni all'organizzazione sulla reale situazione dell'Ufficio e sulle reali performance.

Il Bilancio Sociale s'inquadra nel più ampio piano di miglioramento organizzativo di alcuni Uffici Giudiziari della Regione Sicilia con lo scopo di consolidare il rapporto con tutti gli interlocutori con i quali vive i propri rapporti quotidiani, quali cittadini, utenti, dipendenti, enti e istituzioni, media e fornitori. La Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo ritiene fondamentale stabilire e mantenere relazioni trasparenti, pur nei limiti di riservatezza insiti nell'attività di una Procura: comunicare i risultati raggiunti nel tempo consente di formare presso la collettività quella credibilità e fiducia verso il ruolo di un'istituzione che è fondamentale per il funzionamento democratico di un Paese.

Rendicontare obiettivi e risultati raggiunti, d'altra parte, vuol dire anche dare la possibilità ai responsabili degli uffici di verificare le performance complessive della struttura, potendo valutare l'evoluzione nel tempo di specifici indicatori qualitativi e quantitativi che diano conto delle risorse assegnate e utilizzate e delle modalità del loro utilizzo, descrivendo le scelte operate e gli interventi realizzati, ma anche gli obiettivi futuri: in questo modo, l'Ufficio sarà in grado di monitorare e rendicontare se e come tali obiettivi sono stati raggiunti. Un controllo generale sull'andamento della Procura consentirà di migliorare sempre più il servizio d'interesse generale svolto.

Il Bilancio Sociale vuole essere, dunque, una relazione sintetica a carattere "sociale" dell'attività svolta negli ultimi anni che consenta alla globalità degli interlocutori di avere una migliore percezione della gestione e del funzionamento dell'Ufficio e di comprendere meglio la realtà complessa dell'Ufficio giudiziario.

Per concludere, con la presente lettera si vuole anche ringraziare il personale che è stato coinvolto nell'elaborazione del presente documento: tutti hanno collaborato attivamente per consentire all'Ufficio di fare un ulteriore passo verso la trasparenza, favorendo il processo di cambiamento della Pubblica Amministrazione verso la centralità del cittadino nell'ambito della sua azione.

Il Procuratore della Repubblica
Amalia Settineri

Nota metodologica

Per il primo anno la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo (di seguito anche "Procura per i Minorenni") ha deciso di redigere e pubblicare il proprio Bilancio Sociale al fine di rendicontare gli aspetti più rilevanti e caratteristici del funzionamento e delle performance dell'Ufficio e consentire ai diversi portatori di interesse (*stakeholder*) dell'organizzazione (in particolare, magistrati e personale amministrativo, collaboratori esterni, utenti, istituti ed enti pubblici e collettività) di poter analizzare i risultati raggiunti in termini di responsabilità verso la comunità servita e poter conoscere gli aspetti dell'attività svolta ritenuti maggiormente significativi per un'istituzione pubblica.

La realizzazione del presente documento è frutto di un processo di coinvolgimento dell'intera struttura dell'Ufficio: ciascun'area della Procura per i Minorenni ha fornito un prezioso contributo che ha consentito di individuare e di rendicontare i risultati raggiunti in modo da mettere in luce l'identità dell'Ufficio, il suo sistema di governo, le attività svolte, la gestione delle risorse economiche e le ricadute dell'attività sugli *stakeholder*.

Nel documento è stata dedicata particolare attenzione ai temi individuati come maggiormente rilevanti, per l'attività svolta dalla Procura per i Minorenni e per gli *stakeholder* di riferimento. La struttura del Bilancio è stata articolata nelle seguenti sezioni principali:

Sezione	Contenuti
Identità	Presentazione della missione e del ruolo della Procura per i Minorenni nel sistema giudiziario, della sua storia e dei principi e valori
Sistema di governo	Presentazione della struttura della Procura per i Minorenni e delle attività e competenze
Gli stakeholders	Presentazione degli stakeholders della Procura per i Minorenni
Le attività	Presentazione della attività della Procura per i Minorenni nel triennio 2009 -2011
Rendiconto Economico	Analisi delle risorse finanziarie gestite dalla Procura per i Minorenni distinte per destinazione
Performance sociale	Rendicontazione qualitativa e quantitativa delle relazioni di scambio con i principali stakeholders
Obiettivi futuri	Descrizione degli obiettivi di miglioramento individuati dalla Procura per i Minorenni

Immagine 1: Struttura del Bilancio Sociale

Per la predisposizione del Bilancio Sociale, l'Ufficio si è ispirato alle principali linee guida internazionali per il reporting di sostenibilità e alle migliori best-practice disponibili in materia di bilancio sociale per le pubbliche amministrazioni; in particolare, si è fatto riferimento alla direttiva del 16.3.2006 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, alle linee guida emanate dal Global Reporting Initiative (GRI/G3) per il settore pubblico e alle linee guida del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) per la predisposizione della rendicontazione sociale nel settore pubblico, infine si è fatto riferimento al manuale "Rendere conto ai cittadini. Il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche" curato dal Dipartimento della funzione pubblica, Ufficio per l'innovazione delle pubbliche amministrazioni.

Tutte le performance rendicontate, a meno di eccezioni opportunamente segnalate, si riferiscono al triennio che va dal 1 gennaio 2009 al 31 dicembre 2011. Il Bilancio si conclude, infine, con una sezione dedicata agli obiettivi di miglioramento che la Procura per i Minorenni si è posta in merito alle principali tematiche di responsabilità sociale, anche sulla base delle analisi e dei risultati emersi nel corso della stesura del presente documento.

Identità

La funzione della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni nel diritto italiano

La Procura per i Minorenni è un organo giudiziario specializzato, istituito presso ogni Tribunale per i Minorenni, caratterizzato dalla specificità delle funzioni ad esso attribuite per ragione del destinatario dei suoi interventi, il minore d'età, la cui tutela è imposta dalla normativa sovranazionale ed interna.

Il ruolo dei magistrati minorili è estremamente peculiare e del tutto differente da quello dei magistrati ordinari in quanto non si sostanzia soltanto nella trattazione dei procedimenti civili, penali, rieducativi governati da norme connotate da specifiche particolarità, ma impone un'attività di diversa natura che, per l'ufficio requirente, si configura come attività di prevenzione primaria e secondaria.

I compiti fondamentali della Procura per i Minorenni si svolgono nell'ambito penale e civile. Nell'ambito **penale** alla Procura per i Minorenni spetta di promuovere ed esercitare **l'azione penale per tutti i reati commessi dai minori degli anni diciotto** nell'ambito del distretto, di conseguenza alla stessa vanno trasmessi tutti i rapporti i referti, le denunce, le querele, le istanze e le richieste concernenti reati commessi dai minori.

Il procedimento penale minorile è regolamentato dal D.P.R. 22/09/1988 n. 148, che detta norme particolari che valgono a differenziarlo profondamente dal processo a carico dei maggiorenni in quanto tutto il nuovo processo ruota sulla costante attenzione della personalità dell'adolescente che commette reati, e ogni decisione dei giudici deve avere come base una particolare sensibilità ai suoi bisogni, alle sue risorse, ai suoi processi educativi

In tale ottica sono stati previsti provvedimenti che consentano la rapida chiusura del processo. La riduzione di risposte limitative della libertà personale e più in generale la riduzione del danno che l'impatto con la giustizia può produrre sul piano educativo: sono state altresì individuate vie diversificate di uscita dal circuito penale che valorizzano interventi di aiuto e sostegno attuabili attraverso l'azione diretta con il ragazzo, la sua famiglia, il suo contesto allargato di relazioni, il suo ambiente.

L'intervento penale si basa, pertanto, sulla diversificazione della risposta, che si connota come adeguata alla gravità del fatto, ma soprattutto alla personalità, alle esigenze educative del minore, alla necessità di non causare interruzioni dannose al processo evolutivo della sua personalità e di non trasformare l'impatto con la giustizia in un'esperienza destabilizzante e diseducativa.

Nell'ambito **civile** la Procura per i Minorenni ha il compito di **raccogliere le segnalazioni di situazioni di eventuale rischio** (delle varie forze di polizia giudiziaria e dei Servizi sociali, Consulteri familiari, Servizi di neuropsichiatria infantile, S.E.R.T., i quali non hanno diretta legittimazione ad agire Forze dell'Ordine, Scuola, Servizi sociali ministeriali e territoriali, Consulteri, NPI, Medici pediatri, Comunità e Istituti, Associazioni ONLUS e volontariato) **o pregiudizio per soggetti minori** e avanzare istanze al Tribunale, cioè chiedere l'emissione di provvedimenti che valgano tutelarli.

Alla Procura per i Minorenni vanno pertanto trasmesse tutte le informative e le segnalazioni che riguardano un minore: su tali segnalazioni vengono effettuate approfondite indagini attraverso i Servizi operanti sul territorio.

All'esito di tale indagini, se lo ritiene necessario, il Procuratore della Repubblica propone al Tribunale per i Minorenni la richiesta di apertura di procedimenti limitativi o ablativi della potestà genitoriale ovvero di valutazione dello stato di abbandono del minore con eventuale inserimento in una valida famiglia sostitutiva di quella d'origine.

La Procura è non solo organo di promozione dell'azione giudiziaria, ma anche organo di controllo, nell'interesse del minore, dell'operato del giudice, attraverso la partecipazione all'udienze, l'espressione dei visti sui provvedimenti, la formulazione dei pareri nei procedimenti iniziati su istanza dei privati, la redazione degli eventuali reclami contro i decreti.

Le innovazioni introdotte con la Legge 28 marzo 2001, n. 149 hanno altresì attribuito alla Procura della Repubblica il **controllo sugli Istituti che ospitano minori**; tale controllo viene attuato con:

- visite degli istituti, effettuate con cadenza semestrale;
- trasmissione da parte degli Istituti degli elenchi dei minori ricoverati;
- relazioni sociali di aggiornamento sulla situazione socio-ambientale delle famiglie dei minori.

L'incrocio di tutti questi dati consente di verificare le motivazioni e la durata della istituzionalizzazione dei minori e i rapporti con la famiglia d'origine onde stabilire:

- se sia praticabile un loro reinserimento nel nucleo familiare di appartenenza;
- se debbano, invece, essere richiesti al competente Tribunale per i Minorenni, provvedimenti a loro tutela (ivi compresa l'apertura di un procedimento per la verifica ed eventuale declaratoria dello stato di abbandono) in presenza di istituzionalizzazione prolungata e di difficoltà familiari non superabili.

A ciò va aggiunto l'impegno derivante dalla legge 64/94 che ha dato ratifica ed esecuzione alle Convenzioni internazionali in materia di sottrazione internazionali di minori e di rimpatrio, assegnando alla Procura per i Minorenni il ruolo di longa manus dell'Autorità Centrale, che si concreta nella redazione del ricorso, nella partecipazione al procedimento e nell'esecuzione del provvedimento conclusivo.

Nell'ambito delle attività di prevenzione primaria un particolare rilievo è stato dato da questa Procura per i Minorenni - la cui competenza si esercita sul territorio che corrisponde al distretto della Corte di Appello di Palermo e che abbraccia le più popolate provincie della Sicilia, e cioè Palermo, Trapani ed Agrigento - all'analisi del fenomeno della dispersione scolastica e dell'evasione del relativo obbligo ed alla individuazione dei più opportuni provvedimenti per contenerlo, operando di concerto e sottoscrivendo protocolli di intesa con i Provveditori e i competenti Assessori comunali. Particolare attenzione è rivolta ai minori nomadi, per loro sistema di vita dediti all'accattonaggio ed alla commissione di furti, e quasi totalmente evasori dell'obbligo scolastico.

Il sistema di governo

La struttura dell'Ufficio

La Procura per i Minorenni di Palermo si compone di due strutture separate che lavorano in sinergia: giurisdizionale e amministrativa.

La struttura **giurisdizionale** (personale di Magistratura) fa capo al **Procuratore**, che ha la titolarità e la rappresentanza nei rapporti con Enti istituzionali e con gli altri Uffici Giudiziari e ha competenza ad adottare i provvedimenti necessari per l'organizzazione dell'attività giudiziaria.

La struttura **amministrativa**, si occupa della gestione delle risorse umane, finanziarie e strumentali per garantire sia il funzionamento della Procura (servizi amministrativi e contabili), sia il necessario supporto all'attività svolta dai Magistrati attraverso gli uffici dedicati. Tale suddivisione è sancita dal Decreto Legislativo del 25 luglio 2006, n. 240, che ha infatti stabilito una divisione dei compiti tra Magistrati a capo degli Uffici Giudiziari ed i Dirigenti Amministrativi degli stessi Uffici, personale non appartenente alla Magistratura e dipendente organicamente dal Dipartimento dell'Organizzazione Giudiziaria del Ministero della Giustizia.



Immagine 2: Struttura dell'Ufficio Giudiziario

Il personale di Magistratura

L'organizzazione giurisdizionale della Procura per i Minorenni di Palermo è attualmente composta da **un Procuratore** e **cinque Sostituti Procuratori** ai quali sono assegnati i procedimenti secondo il criterio della *Competenza Territoriale*.

Funzione	Pianta Organica	Posizioni assegnate	Posizioni vacanti
Procuratore della Repubblica	1	1	0
Sostituto Procuratore della Repubblica	5	5	0
Totale	6	6	0

Tabella 1: Personale di Magistratura in servizio e vacanze al 30/06/2012 – Fonte Ufficio del personale

La pianta organica dei Procuratori della Procura per i Minorenni di Palermo evidenzia che **non sono presenti posti vacanti** all'interno dell'organizzazione giurisdizionale.

Il personale amministrativo

L'attuale organizzazione amministrativa della Procura per i Minorenni di Palermo è costituita da un totale di 36 risorse ufficialmente in forza all'Ufficio. La pianta organica, ovvero la definizione delle posizioni organizzative previste nella struttura complessiva di un ufficio pubblico, definita con il Decreto Ministeriale DM 5/11/2009, prevede l'utilizzo di 29 risorse, declinate nei diversi profili professionali, come illustrato nella tabella seguente (colonna b). Attualmente non sono presenti scoperture rispetto a quanto previsto dalla pianta organica.

La tabella che segue offre un prospetto sinottico delle informazioni sopra espresse.

Area	Profilo Professionale	Pianta Organica (A)	In forza (B)	Vacanza* (C=A-B)	In servizio	Effettiva Vacanza*
-	Dirigente	1	0	1	0	1
Terza	Direttore Amministrativo	2	1	1	1	1
	Funzionario Giudiziario	4	4	0	4	0
Seconda	Cancelliere	7	9	-2	9	-2
	Assistente Giudiziario	4	11	-7	11	-7
	Operatore Giudiziario	6	6	0	6	0
	Conducente di automezzi	3	2	1	2	1
	Esperto informatico	0	1	-1	1	-1
Prima	Ausiliario	2	2	0	2	0
Totale		29	36	-7	36	-7

* I numeri negativi si riferiscono agli esuberi

Tabella 2: Personale amministrativo in servizio e vacanze al 30/06/2012 – Fonte Ufficio del personale

Da un'analisi dettagliata della composizione del personale amministrativo in effettivo servizio presso l'Ufficio, si evince che l'**80%** appartiene alla seconda area funzionale, composto dai profili professionali che hanno come attività principali il supporto dei Magistrati, gli adempimenti di cancelleria, etc.

Il **13%** è costituito da unità appartenenti all'area terza, ovvero con funzioni di direzione, coordinamento e controllo di attività di importanza rilevante. Il restante **5%** è costituito da ausiliari, ai quali sono demandate attività di supporto.

Il grafico seguente illustra la composizione dell'organico in effettivo servizio presso la Procura per i Minorenni di Palermo per profilo professionale.

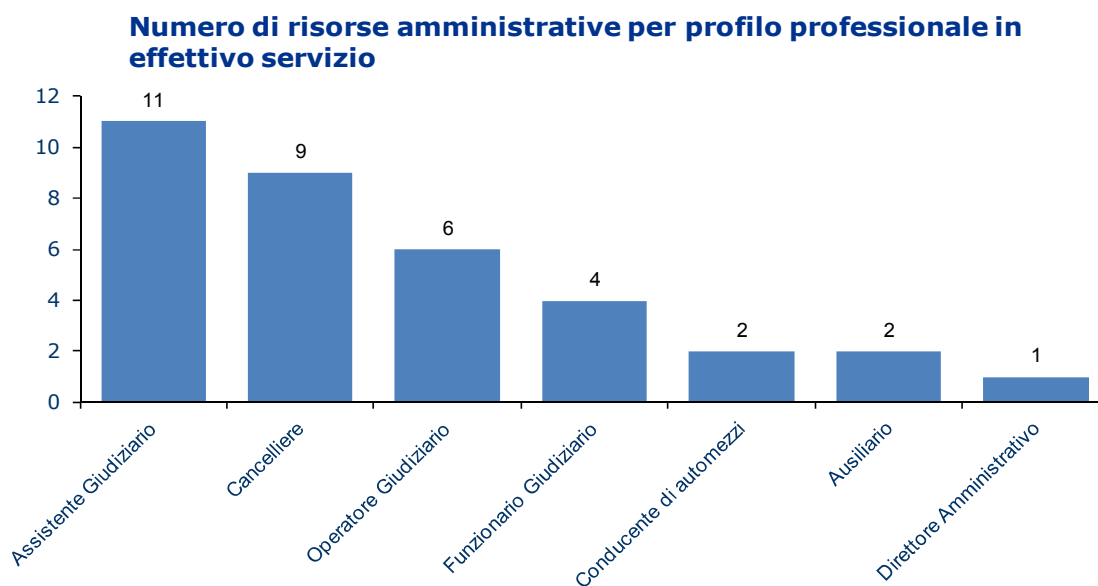


Grafico 1: Risorse amministrative per profilo professionale al 30/06/2012 – Fonte Ufficio del personale

I portatori di interesse

L'attività della Procura per i Minorenni si rivolge, istituzionalmente, a chiunque sia portatore di interessi tutelabili innanzi a un'Autorità Giudiziaria, ma anche a chi si rechi presso l'ufficio giudiziario per accedere agli altri servizi erogati.

Come già introdotto nella nota metodologica, l'individuazione dei portatori di interesse è il primo passo per la costruzione del Bilancio Sociale; a tal proposito è stato adottato un approccio che suddivide gli stakeholder in **interni** ed **esterni** secondo la loro appartenenza all'organizzazione giudiziaria o amministrativa della Procura per i Minorenni o della loro appartenenza ad altra organizzazione giudiziaria o amministrativa che entra non occasionalmente in contatto con la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni.

Di seguito sono brevemente descritti i principali stakeholders dell'Ufficio identificati.

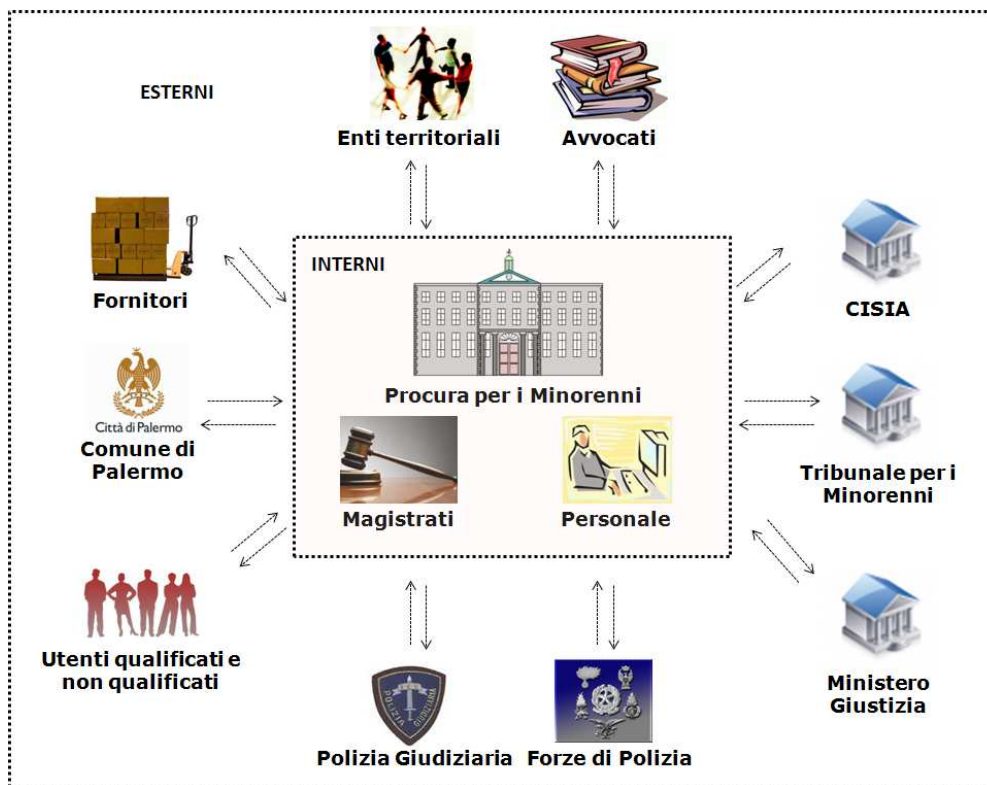


Immagine 3: I principali portatori di interesse della Procura per i Minorenni

Identificazione dei portatori di interesse della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo

Nelle sezioni di seguito saranno brevemente descritti i principali stakeholder della Procura per i Minorenni di Palermo, in quanto quelli con il maggior numero di interazioni con l'Ufficio Giudiziario. E' importante precisare come siano presenti altri attori coinvolti nell'attività della Procura per i Minorenni quali ad esempio i Consulenti tecnici d'ufficio, il CISIA, il Comune di Palermo, i fornitori, ma che per quantità di interazioni non elevate con l'Ufficio Giudiziario non sono di seguito analizzati.

Personale di Magistratura e Amministrativo

Sono le persone che compongono e che intrattengono una relazione di collaborazione lavorativa con l'Ufficio. Personale interno e collaboratori esterni costituiscono, indubbiamente, lo stakeholder più significativo, in quanto rappresentano esternamente l'Ufficio e testimoniano, tramite i comportamenti assunti, la professionalità, la serietà, la reputazione e la credibilità della Pubblica Amministrazione e, in senso ampio, dello Stato. Gli interessi dei collaboratori verso l'organizzazione sono principalmente ricevere un adeguato ed equo riconoscimento economico per il contributo fornito e i risultati conseguiti, sviluppare un proprio percorso di carriera professionale, essere coinvolti in percorsi formativi adeguati e coerenti con le innovazioni organizzative e gestionali richieste dalla collettività e di veder tutelata la propria integrità fisica, culturale e morale, in un ambiente di lavoro che garantisca, soprattutto, il rispetto delle pari opportunità tra le persone. Il personale interno è composto, in primo luogo, dai giudici e dal personale amministrativo che operano all'interno dell'organizzazione dell'Ufficio.

Polizia Giudiziaria

Presso la Procura per i Minorenni di Palermo opera il Nucleo di Polizia Giudiziaria, costituito da aliquote dei Carabinieri, della Polizia di Stato e della Guardia di Finanza. Tra le attività svolte dalla Polizia Giudiziaria rientrano, a titolo esemplificativo, interrogatori, sommarie informazioni testimoniali, perquisizioni, esecuzioni misure cautelari, ulteriori indagini richieste dal difensore dell'indagato, intercettazioni, etc.. In situazioni che rivestono carattere d'urgenza la Polizia Giudiziaria può altresì ricevere segnalazioni o denunce relative a situazioni potenzialmente pregiudizievoli nelle quali possano trovarsi persone minorenni. E' pertanto parte integrante del lavoro e dell'attività dell'Ufficio Giudiziario che necessita di uno stretto raccordo e collegamento con tale Organo.

Forze di Polizia del territorio

Per lo svolgimento delle indagini i Magistrati della Procura della Repubblica possono avvalersi anche di tutte le Forze di Polizia esistenti sul territorio e quindi della Polizia di Stato, dei Carabinieri, della Guardia di Finanza, e di ogni altra Polizia, anche locale. Ciò avviene perché per legge i Procuratori dispongono direttamente della Polizia giudiziaria che ha l'obbligo di riferirgli immediatamente, e comunque senza ritardo, di quanto viene a conoscenza.

Utenti qualificati e non qualificati

Gli Utenti costituiscono lo stakeholder esterno principale dell'Ufficio, come di qualsiasi Pubblica Amministrazione. Soprattutto nelle recenti pressioni ad avvicinare l'amministrazione pubblica al cittadino e all'utente, l'interesse che essi manifestano è ottenere un servizio efficiente ed efficace e instaurare un rapporto trasparente, basato sulla reciproca fiducia e sulla correttezza e competenza del personale giudiziario e amministrativo.

Tribunale per i Minorenni di Palermo

La Procura per i Minorenni ha rapporti assidui con il Tribunale per i Minorenni di Palermo nella fase pre-dibattimentale, fase nella quale la Procura e la Cancelleria dell'ufficio del Tribunale si scambiano le necessarie informazioni per fissare le udienze penali, nelle quali la Procura rappresenta la pubblica accusa con la presenza di Procuratori che sono parti processuali.

Enti territoriali

La Procura per i Minorenni riceve una serie di segnalazioni da una serie di Enti territoriali con i quali ha un fitto e continuo scambio di informazioni: Servizi sociali, Consultori familiari, Servizi di neuropsichiatria infantile, S.E.R.T., Scuole, Servizi sociali ministeriali e territoriali, Consultori, Medici pediatri, Comunità e Istituti, Associazioni ONLUS e volontariato.

Identificazione delle questioni rilevanti per gli stakeholder in tema di sostenibilità

Le performance raggiunte nella gestione dei rapporti con gli stakeholder dell'Ufficio identificati nel precedente paragrafo sono state raggruppate nel presente Bilancio per aree tipiche di responsabilità sociale; in particolare, tali aree riguardano l'attività dell'Ufficio e i risultati economici, sociali e ambientali.

Nell'ambito delle suddette aree, le tematiche trattate dal Bilancio Sociale sono state scelte in base al criterio di materialità, ovvero di significatività degli argomenti per l'Ufficio e per i suoi stakeholder. Durante l'analisi per selezionare quali temi includere nel documento, infatti, sono stati presi in considerazione i temi di responsabilità sociali trattati negli studi di importanti istituti di ricerca e frequentemente trattati dai media nazionali ed internazionali; successivamente, gli stessi sono stati selezionati per la loro capacità di riflettere gli impatti economici, sociali e ambientali dell'organizzazione e in base alla loro potenziale influenza sulle principali categorie di stakeholder individuate.

Di seguito è rappresentata la matrice di materialità dei contenuti trattati nel seguito del Bilancio: gli argomenti relativi a ciascuno stakeholder sono stati classificati secondo la rilevanza per gli stessi e la significatività per l'Ufficio.

Matrice di materialità



Immagine 4: Matrice di materialità della Procura per i Minorenni

L'attività della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo

Attività in ambito penale

In ambito penale il **carico di lavoro** (pendenti iniziali più sopravvenuti) della Procura della Repubblica presso il Tribunale per il Minorenni è aumentato dell'8% nel corso del triennio oggetto d'analisi. Si passa infatti dai 3931 procedimenti da lavorare nel corso del 2009 ai 4258 nel corso del 2011.

Nonostante l'aumento del carico di lavoro l'Ufficio Giudiziario è riuscito a **ridurre il numero delle pendenze finali** del 18% nel 2011 rispetto alle iniziali del 2009, grazie all'intenso sforzo profuso dal personale di Magistratura e amministrativo. Nella tabella e nel grafico successivo è mostrato l'andamento complessivo dei procedimenti penali.

Andamento procedimenti penali complessivo	2011	2010	2009
Pendenti iniziali	950	920	1.211
Sopravvenuti	3.308	2.739	2.720
Esauriti	3.272	2.708	3.011
Pendenti finali	986	951	920
Variazione procedimenti (n)	-36	-31	291
Variazione procedimenti (%)	4%	3%	-24%
Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	99%	99%	111%

Tabella 3: Andamento procedimenti penali complessivo – Fonte Ufficio statistica

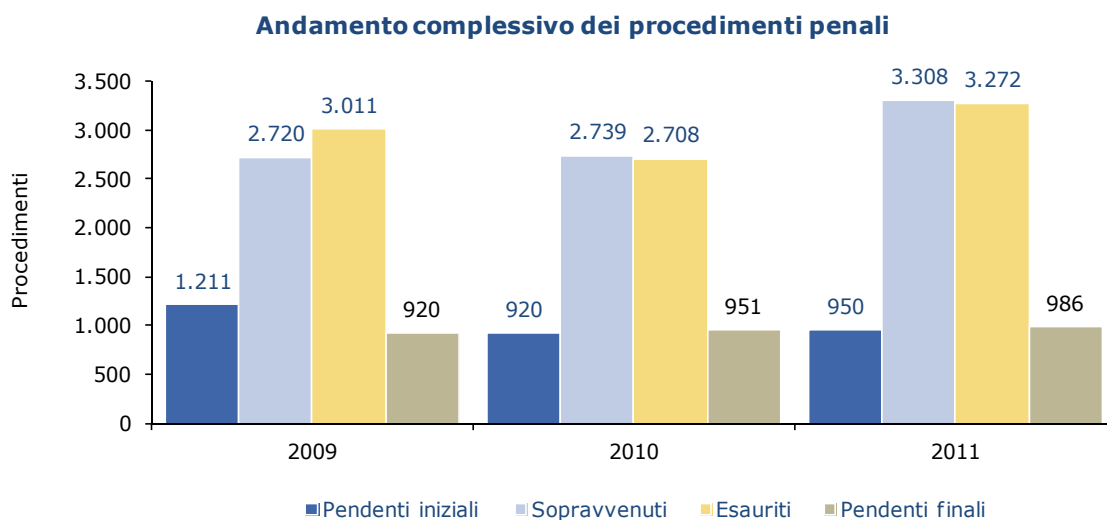


Grafico 1: Andamento procedimenti penali complessivo – Fonte Ufficio statistica

La diminuzione complessiva dei pendenti finali del 2011 è dovuta alla capacità dell'Ufficio di esaurire un numero di procedimenti maggiori dei sopravvenuti (in particolare nel 2009). L'analisi di tale dato è resa possibile dall'osservazione del **tasso di definizione** che mostra, rispetto ai sopravvenuti, quante definizioni ha effettuato l'Ufficio. Se il tasso di definizione è maggiore del 100% significa che l'Ufficio ha smaltito più dei sopravvenuti (ha quindi smaltito anche parte dello stock arretrato di fascicoli), se è pari al 100% l'Ufficio ha smaltito tutti i sopravvenuti, se è minore del 100% l'Ufficio non è riuscito a smaltire tutti i sopravvenuti.

Il grafico seguente evidenzia l'andamento del tasso di definizione in ambito penale per la Procura per i Minorenni di Palermo.

Tasso di definizione complessivo procedimenti penali

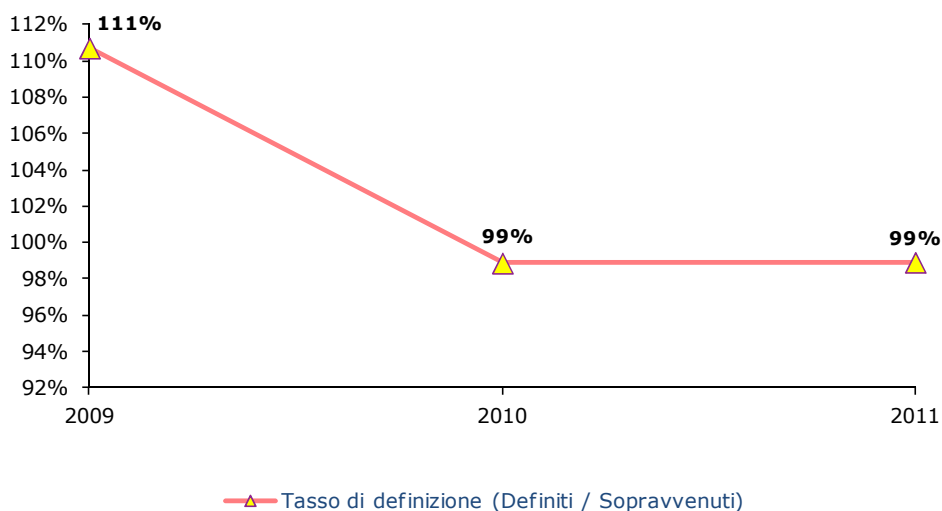


Grafico 2: Tasso di definizione dei procedimenti penali complessivo – Fonte Ufficio statistica

L'analisi di dettaglio delle differenti tipologie di procedimenti trattati dall'Ufficio Giudiziario evidenzia la seguenti caratteristiche:

1. i procedimenti iscritti sul **Modello 52 (Registro delle notizie di reato)** sono numericamente rilevanti in ottica di carico di lavoro. I pervenuti del 2011 rappresentano il 67% dei sopravvenuti complessivi e nonostante l'enorme sforzo di definizione del triennio (+23% nel 2011 rispetto al 2009) a causa dell'elevato incremento dei sopravvenuti nel triennio (+27% nel 2011 rispetto al 2009) le pendenze finali sono aumentate dell'8% nel 2011 rispetto al 2009;
2. analogo discorso si segnala relativamente ai procedimenti iscritti sul **Modello 44 (Registro delle notizie di reato relative ad ignoti)**. Come per la precedente tipologia di procedimenti nonostante l'enorme sforzo di definizione del triennio (+145% nel 2011 rispetto al 2009) e a causa dell'elevato incremento dei sopravvenuti nel triennio (+96% nel 2011 rispetto al 2009) le pendenze finali sono aumentate dell'67% nel 2011 rispetto alle iniziali del 2009. Il dato è comunque influenzato dalla

performance del 2009 in cui il tasso di definizione è stato pari al 79% facendo sì che si accumulassero fascicoli a fine anno (+59 rispetto agli iniziali);

3. I procedimenti iscritti sul **Modello 45 (Registro degli atti non costituenti notizie di reato)** a livello di pendenze finali del 2011 registrano una diminuzione del 92% rispetto alle pendenze iniziali del 2009, passando da 328 nel 2009 a 25 a fine 2011. L'anno in particolare in cui si è riuscito quasi ad azzerare le pendenze iniziali è stato il 2009, anno in cui il tasso di definizione è stato pari al 155% e a fronte di 887 fascicoli (pendenti iniziali più sopravvenuti) nel sono stati esauriti 869.
4. relativamente alle restanti tre tipologie di procedimenti (**rogatorie, esecuzione della pena detentiva e esecuzione della pena pecuniaria**), le rogatorie ed i procedimenti di pena pecuniaria sono numericamente molto basse (circa tre l'anno per ogni tipologia), mentre i procedimenti di esecuzione della pena detentiva registrano un trend positivo e le pendenze finali del 2011 sono praticamente nulle (una pendenza).

Andamento procedimenti penali per tipologia		Anno		
Tipologia	Flusso	2011	2010	2009
Modello 52 - Notizie di reato	Pendenti iniziali	778	761	778
	Sopravvenuti	2221	1730	1754
	Esauriti	2176	1713	1771
	Pendenti finali	823	778	761
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	98%	99%	101%

Tipologia	Flusso	2011	2010	2009
Modello 44 - Notizie di reato relative ad ignoti	Pendenti iniziali	126	141	82
	Sopravvenuti	529	417	270
	Esauriti	518	432	211
	Pendenti finali	137	126	141
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	98%	104%	78%

Tipologia	Flusso	2011	2010	2009
Modello 45 - Atti non costituenti notizia di reato	Pendenti iniziali	37	18	328
	Sopravvenuti	416	472	559
	Esauriti	428	453	869
	Pendenti finali	25	37	18
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	103%	96%	155%

Tipologia	Flusso	2011	2010	2009
Rogatorie	Pendenti iniziali	0	0	0
	Sopravvenuti	1	2	4

Esauriti	1	1	4
Pendenti finali	0	1	0
Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	100%	50%	100%

Tipologia	Flusso	2011	2010	2009
Es. Pena detentiva	Pendenti iniziali	9	0	23
	Sopravvenuti	135	115	131
	Esauriti	143	106	154
	Pendenti finali	1	9	0
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	106%	92%	118%

Tipologia	Flusso	2011	2010	2009
Es. Pena pecuniaria	Pendenti iniziali	0	0	0
	Sopravvenuti	6	3	2
	Esauriti	6	3	2
	Pendenti finali	0	0	0
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	100%	100%	100%

Totale movimenti	Variazione totale procedimenti (n)	-36	-31	291
	Variazione totale procedimenti (%)	4%	3%	-24%
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	99%	99%	111%

Tabella 4: Procedimenti penali per tipologia – Fonte Ufficio statistica

Dall'analisi di dettaglio delle tipologie di sopravvenuti relativi ai procedimenti iscritti sul **Modello 52 (Registro delle notizie di reato)** si osserva come le tipologie di reati iscritti non vari numericamente nel triennio fatta eccezione per le tematiche relative all'Immigrazione aumentate di quasi il 1200% passando da 36 iscrizioni nel 2009 a 503 iscrizioni nel 2011. A seguito dei numerosi sbarchi di minori stranieri non accompagnati verificatosi presso le coste siciliane nel corso del 2011 (**Emergenza Nord Africa:**), in particolare quelle afferenti al Distretto di Palermo, si è assistito ad un **incremento dei volumi gestiti sia in materia penale** (ex art. 10 bis D.L.vo 286/98 e successive modifiche), **sia in materia civile**.

Le principali tipologie di reato iscritte sono state i **furti** (in calo nel 2011 del 15% rispetto al 2010), **le lesioni personali** (in aumento del 9,6% nel 2011 rispetto al 2010), **la vendita di sostanze stupefacenti**, **la ricettazione** **la rapina** ed il **danneggiamento**. Gli **omicidi** iscritti a registro sono stati 3 nel 2011, e **le lesioni personali colpose** sono pari a 41 in diminuzione del 33% rispetto a quelle del 2009. Infine i **delitti contro la libertà sessuale** sono stati 62 nel 2011 a fronte dei 57 del 2010.

Tipologia sopravvenuti	2011	2010	2009
Altro	697	652	717
Immigrazione	503	24	36
Furto	296	350	243
Lesione personale	216	197	179
Vendita sostanze stupefacenti	122	114	156
Ricettazione	108	124	110
Rapina	82	88	89
Danneggiamento	70	71	87
Violenza sessuale	62	57	52
Lesioni personali colpose	41	46	62
Estorsione	21	6	21
Omicidi	3	0	1
Tentato omicidio	0	1	1
Totale	2.221	1.730	1.754

Tabella 5: Tipologie di sopravvenuti – Fonte Ufficio statistica

Tipologia sopravvenuti 2011 - Registro noti (Mod. 52)

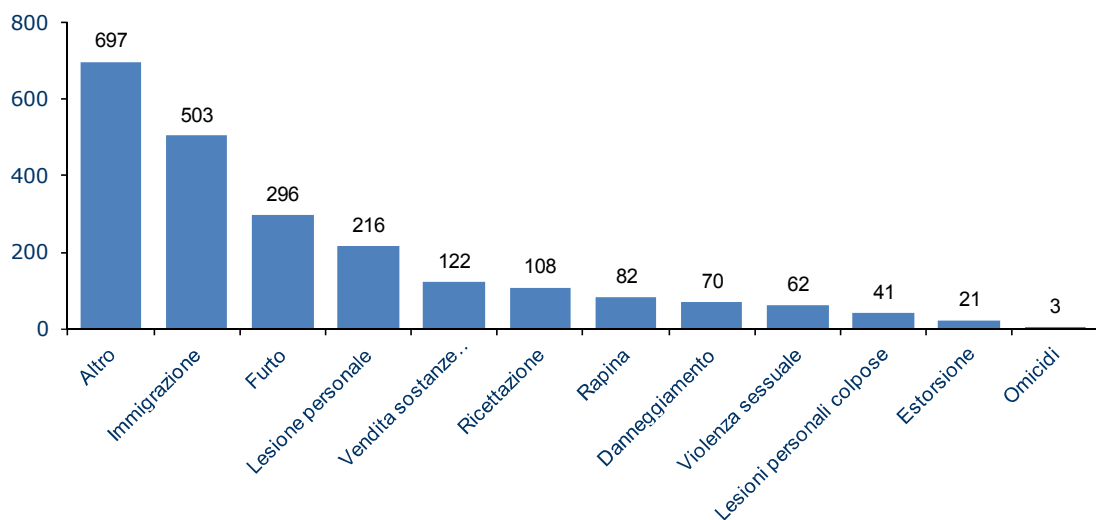


Grafico 3: Tipologie di sopravvenuti dettaglio 2011 – Fonte Ufficio statistica

Relativamente all'attività di definizione per i procedimenti iscritti sul registro noti (Modello 52) si evidenziano un numero sempre crescente di **archiviazioni** aumentate nel 2011 del 54% rispetto al 2009, mentre si mantengono costanti le altre tipologie di definizione tra cui i **rinvii a giudizio** ed le **irrelevanze**.

Modalità esaurimento Mod.52	2011	2010	2009
Archiviazione (art. 26 - art. 408 - art 411)	1.186	746	769
Rinvio a giudizio	665	628	718
Giudizio immediato	0	0	1
Irrelevanza	175	221	199
Esauriti per competenze	87	58	39
Esauriti per riunione	63	60	45
Totale	2.176	1.713	1.771

Tabella 6: Modalità di esaurimento Modello 52 – Fonte Ufficio statistica

Modalità di definizione Mod. 52

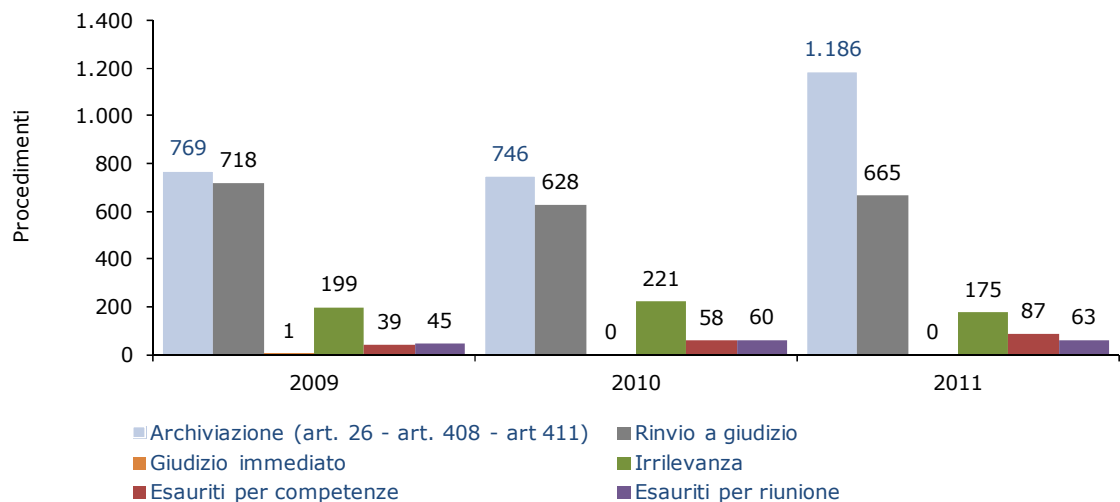


Grafico 4: Modalità di esaurimento Modello 52 – Fonte Ufficio statistica

L'attività di definizione per i procedimenti iscritti sul registro ignoti (Modello 44) è caratterizzata da un aumento delle archiviazioni nel 2011 del 112% rispetto al 2009 e tale dato influenza il numero complessivo di definizioni aumentate del 145% nel 2011 rispetto al 2009.

Modalità esaurimento Mod.44	2011	2010	2009
Archiviazione	321	310	151
Passati a noti	81	93	49
Competenza	89	24	7
Altro	23	1	0
Riunione	4	4	4
Totale	518	432	211

Tabella 7: Modalità di esaurimento Modello 44 – Fonte Ufficio statistica

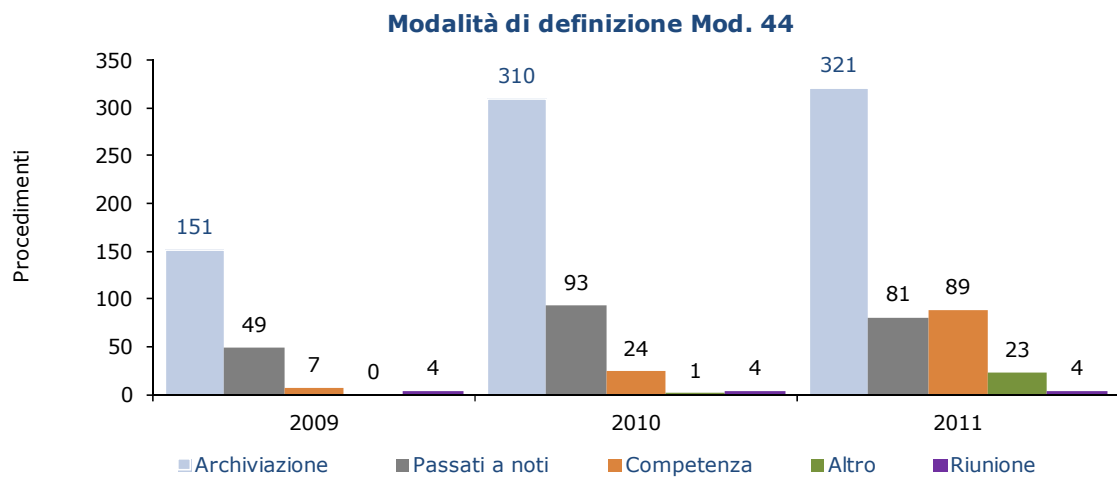


Grafico 5: Modalità di esaurimento Modello 44 – Fonte Ufficio statistica

In ambito penale la Procura per i Minorenni di Palermo svolge anche un'intensa attività relativa ai **visti**, ai **pareri**, al rilascio di **autorizzazioni** ed alle **impugnazioni**. Rilevante il numero di visti e pareri rilasciati dall'Ufficio Giudiziario aumentati rispettivamente del 10% nel 2011 rispetto al 2009, e del 13% nel 2011 rispetto al 2009.

Attività penali	2011	2010	2009
Visti	1901	2125	1731
Pareri	413	226	367
Autorizzazioni	82	64	58
Impugnazioni	5	1	3
Totale	5	1	3

Tabella 8: Attività penali – Fonte Ufficio statistica

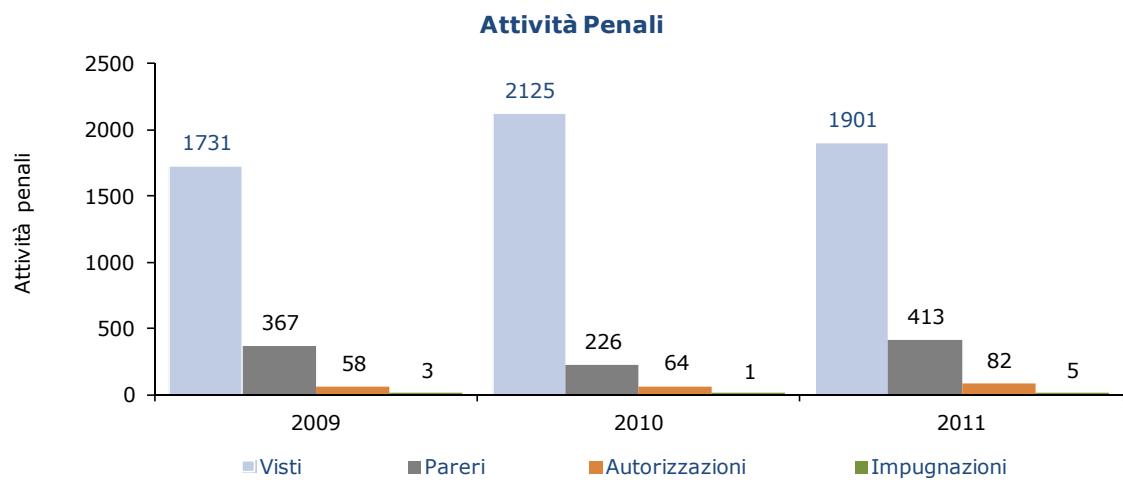


Grafico 6: Attività penali – Fonte Ufficio statistica

Attività in ambito civile

Analizzando i volumi delle attività afferenti all'Area Civile della Procura per i Minorenni di Palermo per il triennio oggetto d'analisi ed è emerso come i pareri ed i visti siano la tipologia numericamente più significativa rappresentando quasi l' 83% del lavoro complessivo nel corso del 2011.

Attività civili	2011	2010	2009
Pareri e visti	9.486	9.131	9.331
Ricorsi	1.791	1.299	1.157
Richieste di adottabilità	128	142	151
Numero di ispezioni effettuate o disposte	31	46	22
Totale	1950	1487	1330

Tabella 9: Attività civili – Fonte Ufficio statistica

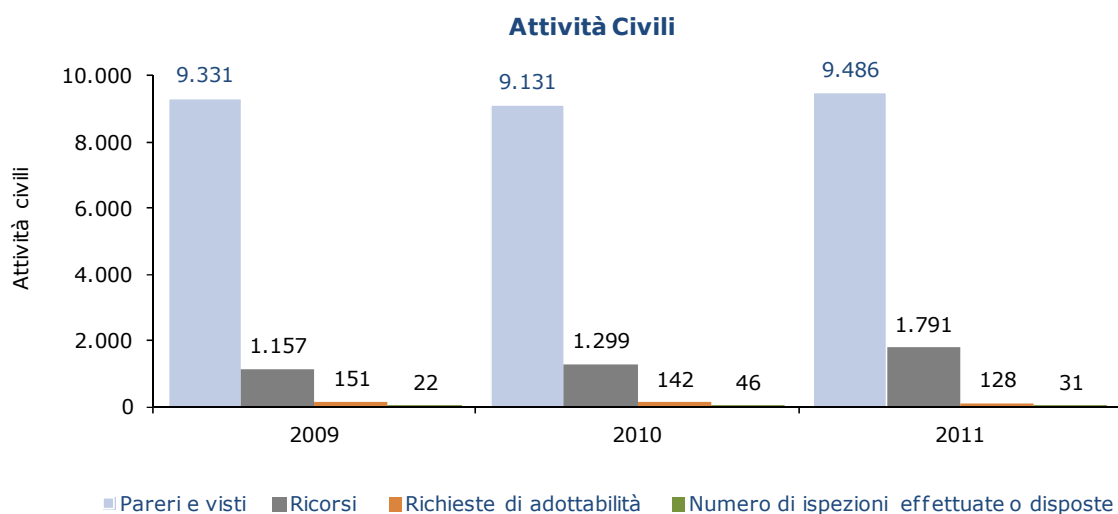


Grafico 7: Attività civili – Fonte Ufficio statistica

Prestazione economica

Risorse economiche

La Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo riceve le risorse necessarie al proprio funzionamento d'ufficio o allo svolgimento dei processi civili e penali da capitoli di bilancio del Ministero della Giustizia. Le prime (spese d'ufficio), necessarie al funzionamento quotidiano, sono fornite su base annuale e consistono nell'onere economico per i materiali, principalmente cancelleria ed informatica di consumo, necessari al funzionamento dell'Ufficio. E' invece necessaria l'autorizzazione del Ministero per le spese che non possono essere soddisfatte con questo fondo, ad esempio l'acquisto dei mobili.

Le spese di giustizia riguardano, invece, le uscite finanziarie necessarie alla gestione dell'attività "tipica" dell'Ufficio, costituita prevalentemente dallo svolgimento delle indagini e dallo svolgimento della pubblica accusa.

La DGSIA (Direzione Generale dei Sistemi Automatizzati) e la CISIA (Coordinamento Interdistrettuale per i Sistemi Informativi Automatizzati), che costituisce un'articolazione periferica della prima, forniscono per conto del Ministero i materiali hardware e software.

E' infine il Centro Giustizia Minorile per conto del Comune a prendersi carico delle spese per il mantenimento e la gestione dell'immobile dove il Tribunale ha sede. Una percentuale dei costi sostenuti dal Comune ente viene successivamente rimborsata dal Ministero della Giustizia.

Spese di giustizia

Le spese di giustizia della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni di Palermo comprendono le spese sostenute per lo svolgimento dei processi penali, le indennità e gli onorari pagati agli ausiliari, consulenti tecnici, avvocati, oltre ad altre spese per oneri previdenziali ed iva.

Spese di giustizia	2011	2010	2009
Spese	€ 10.179,78	€ 41.760,24	€ 30.201,96
Indennità	€ 9.134,97	€ 5.693,90	€ 7.663,14
Onorari	€ 25.221,62	€ 37.910,32	€ 39.993,11
Oneri previdenziali	€ 503,46	€ 680,39	€ 964,25
Iva	€ 6.193,88	€ 12.693,50	€ 11.375,79
Totale	€ 51.233,71	€ 98.738,35	€ 90.198,25

Tabella 10: Spese di Giustizia – Fonte webstat giustizia M 1 ASG

Dall'esame delle spese di giustizia complessive si osserva una diminuzione di quasi il 44% delle stesse nel 2011 rispetto al 2009. Tale diminuzione è dovuta essenzialmente ad una diminuzione delle spese legate ai processi che nel 2011 sono diminuite del 66% rispetto al 2009.

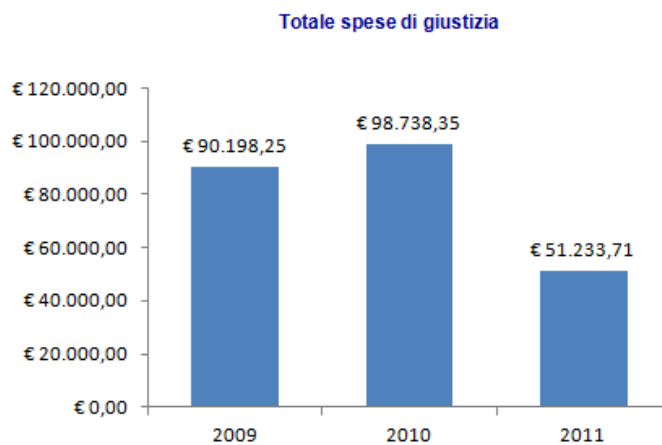


Grafico 8: Composizione delle Spese di Giustizia – Fonte webstat giustizia M 1 ASG

Rendiconto economico

Al fine di esaminare i flussi di risorse economiche che riguardano l'Ufficio, il rendiconto economico che segue illustra le uscite e le entrate finanziarie principali negli ultimi tre anni giudiziari.

Costi di funzionamento (Liquidati dal Comune)	2011	2010	2009
Affitti	nd	nd	nd
Riscaldamento	nd	nd	nd
Manutenzioni	nd	nd	nd
Spese telefoniche	nd	nd	nd
Vigilanza	nd	nd	nd
Consumi idrici	nd	nd	nd
Personale comunale	nd	nd	nd
Altre spese	nd	nd	nd
Totale	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00

Costi di funzionamento (Liquidati dalla Procura)	2011	2010	2009
Bollo	€ 247,68	€ 124,94	€ 124,94
Buono carburante	€ 920,00	€ 580,00	€ 2.620,00
Lavaggi auto	€ 0,00	€ 0,00	€ 100,00
Manutenzione ordinaria automezzi	€ 0,00	€ 137,76	€ 0,00
Manutenzione straordinaria automezzi	€ 359,97	€ 243,60	€ 0,00
Spese per foto riproduttori	€ 6.261,32	€ 6.913,32	€ 8.174,26
Registri e stampati	€ 1.290,00	€ 2.030,00	€ 408,00
Rilegature registri	€ 24,20	€ 0,00	€ 0,00
Abbonamento a periodici/acquisto libri	€ 632,70	€ 1.408,40	€ 2.317,00
Cancelleria/materiale facile consumo informatico	€ 6.862,91	€ 7.034,63	€ 7.272,93
Totale	€ 16.598,78	€ 18.472,65	€ 21.017,13

Spese di Giustizia	2011	2010	2009
Spese	€ 10.179,78	€ 41.760,24	€ 30.201,96
Indennità	€ 9.134,97	€ 5.693,90	€ 7.663,14
Onorari	€ 25.221,62	€ 37.910,32	€ 39.993,11
oneri previdenziali	€ 503,46	€ 680,39	€ 964,25
Iva	€ 6.193,88	€ 12.693,50	€ 11.375,79
Totale	€ 51.233,71	€ 98.738,35	€ 90.198,25

Totale costi	€ 67.832,49	€ 117.211,00	€ 111.215,38
---------------------	--------------------	---------------------	---------------------

Tabella 11: Rendiconto economico complessivo

Performance sociale

Produttività dell'ufficio

La definizione di produttività per un Ufficio Giudiziario è estremamente delicata e complessa in quanto legata a numerosi fattori e parametri. Come già evidenziato nel paragrafo relativo alle attività dell'ufficio, un primo parametro da tenere in conto è quello relativo allo smaltimento dei procedimenti e quindi il tasso di definizione dei procedimenti. Oltre all'analisi dei volumi, di seguito si riporta l'analisi di altri tre fattori che possono incidere sulla produttività di un Ufficio Giudiziario: le **assenze del personale amministrativo** e giurisdizionale, e il **numero di udienze**.

Un adeguato standard di produttività di un Ufficio passa anche attraverso la giornaliera copertura di tutti i servizi e un efficiente sistema di sostituzioni, nel caso di assenze previste o improvvise.

Tale sistema, per il personale amministrativo, prevede un automatismo secondo cui, di norma, i servizi sono sempre presidiati, sabato compreso. L'Ufficio, pertanto, prima di autorizzare un'assenza programmata, verifica sempre che il servizio risulti coperto da altro personale. Per il personale di magistratura, analogamente, vengono predisposte tabelle di sostituzione (in particolare per le attività di udienza) nel caso di assenze, siano esse programmate o meno.

Essendo questa la linea di comportamento positivamente sperimentata nel tempo, un sistema complessivo di misurazione della produttività non può prescindere dal controllo delle assenze e del tasso di assenza.

Uno dei parametri utilizzati per la definizione della produttività del personale amministrativo è il tasso di assenza, che analizza lo sforzo compiuto dai dipendenti della Procura per i Minorenni di Palermo nell'esecuzione delle attività quotidiane.

Nella tabella di seguito riportata si nota come il numero di giorni complessivo di assenze nel 2011 sia aumentato del 23% rispetto al 2009, tale aumento è dovuto essenzialmente ad un aumento del numero di giorni di ferie retribuite che passano da 116 giorni complessivi del 2009, a 244 giorni complessivi del 2011.

Tipologie di assenza	2011		2010		2009	
	tot.	%	tot.	%	tot.	%
Malattia	336	14,04%	481	17,76%	308	15,88%
Ferie	1.162	48,56%	1.113	41,09%	1.116	57,53%
Legge 104/92	293	12,24%	151	5,57%	186	9,59%
Assenze retribuite: maternità, congedo, malattia figlio	256	10,70%	667	24,62%	160	8,25%
Permessi retribuiti	244	10,20%	115	4,25%	116	5,98%
Permessi non retribuiti	9	0,38%	0	0,00%	0	0,00%
Asp. L. 104	93	3,89%	182	6,72%	54	2,78%
Totale	2393	100%	2709	100%	1940	100%

Tabella 12: Assenze personale amministrativo – Fonte Segreteria del personale

Raggruppando le assenze in quattro tipologie è possibile osservare come oltre il 50% delle assenze nel corso del 2011 siano ferie, il 23,4% sono assenze dovute ad altri motivi, il 17,4% sono dovute a motivi di salute e solo il 25 sono assenze per motivi familiari.

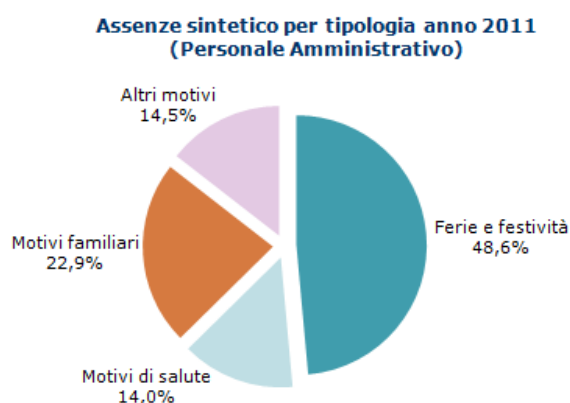


Grafico 9: Assenze sintetiche 2011 personale amministrativo – Fonte Segreteria del personale

Il tasso di assenza, al netto delle ferie, è stato calcolato come il rapporto tra i giorni complessivi di assenza ed il numero di giorni lavorativi annui totali, quest'ultimo ottenuto moltiplicando il numero di unità di personale amministrativo in servizio presso la Procura per i Minorenni di Palermo per ciascuno dei tre anni di riferimento per il numero medio di giorni lavorativi disponibili per ciascun anno solare per risorsa (265).

In particolare, il tasso di assenza del personale amministrativo nel 2011 è pari al 16,02%, in aumento rispetto al 2009 (10,36%) ed in diminuzione rispetto al 2010 (20,08%).

Come mostrato nel grafico successivo, il tasso di assenza del personale amministrativo è composto da due elementi: tasso di assenza per malattia e tasso di assenza per altri motivi (legge 104, scioperi, astensione obbligatoria, astensione facoltativa retribuita, permessi studio):

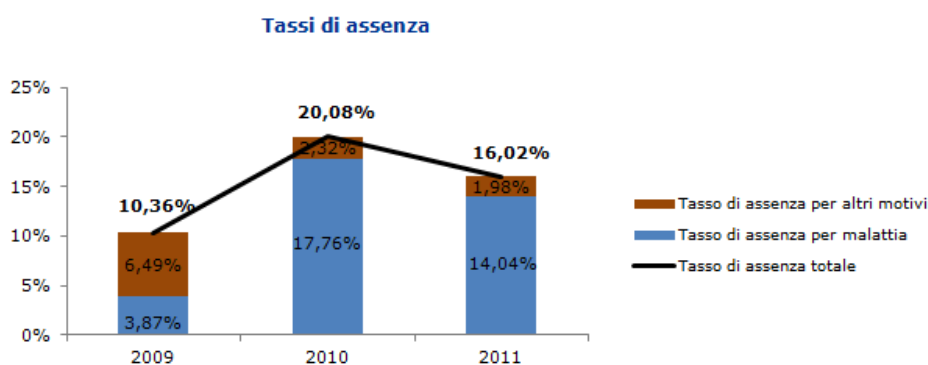


Grafico 10: Tasso di assenza del personale amministrativo – Fonte Segreteria del personale

Relativamente al personale di magistratura il numero di assenze è in leggero aumento nel 2011 rispetto al 2009 (+ 17%).

Assenze totali per tipologia	2011		2010		2009	
	gg	%	gg	%	gg	%
Ferie e festività	306	100,00%	255	97,33%	255	97,70%
Motivi di salute	0	0,00%	7	2,67%	6	2,30%
Totali	306	100%	262	100%	261	100%

Grafico 13: Assenze personale di Magistratura – Fonte Segreteria del personale

Le udienze complessive sono in leggero aumento nel 2011 rispetto al 2009 (+6%), mentre le sole udienze civili nel 2011 sono in aumento del 30% rispetto al 2009.

Udienze penali, civili, di sorveglianza	2011	2010	2009
Udienze G.I.P.	2	2	5
Udienze G.U.P.	126	128	128
Udienze DIB	84	91	76
Udienze sorveglianza	26	23	19
Udienze civili	26	25	20
Totale	264	269	248

Tabella 14: Udienze complessive – Fonte Ufficio statistica

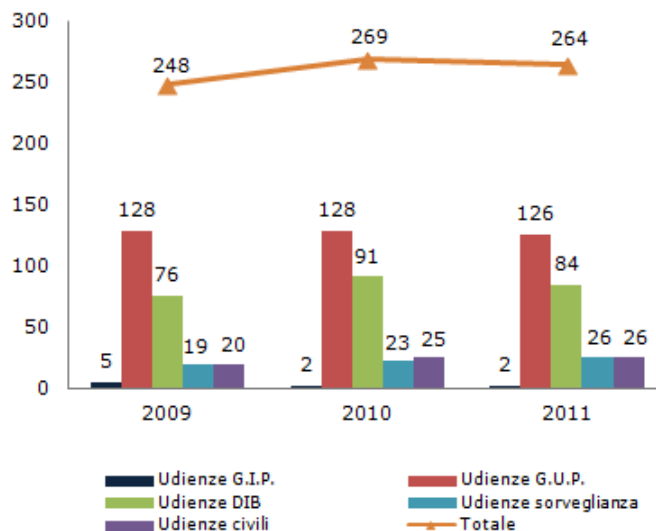


Grafico 11: Udienze complessive – Fonte Ufficio statistica

La Sicurezza

La salute e la sicurezza dei dipendenti

In riferimento al Decreto Legislativo n. 81 del 2008, ossia il **Testo unico in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro** (noto anche con l'acronimo **TUSL**), la Procura per i Minorenni di Palermo si impegna a garantire, all'interno dei propri uffici, un ambiente lavorativo sano e sicuro per i propri dipendenti, amministrativi e giurisdizionali.

A tal fine l'Ufficio Giudiziario, grazie alla redazione del Documento di Valutazione dei Rischi, ha identificato i principali rischi connessi alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, compresi quelli di natura infortunistica e quelli relativi allo stress lavoro-correlato), ne ha quantificato il livello di importanza, correlando per ciascun rischio identificato i fattori legati alla probabilità di accadimento e alla gravità del danno provocato.

Una volta identificati e quantificati i rischi che insistono sull'Ufficio Giudiziario il passo successivo consiste nella loro mitigazione attraverso l'implementazione di azioni preventive sulle possibili cause che possano apportare benefici sia in termini di riduzione della probabilità di accadimento, sia sul livello di gravità di danni provocati al personale impiegato.

A supporto delle attività finora descritte la Procura per i Minorenni di Palermo si impegna a promuovere l'importanza dei principi di sicurezza e salute all'interno dell'Ufficio al fine di far assumere a tutto il proprio personale un ruolo attivo e consapevole nel rispetto delle norme disciplinate dal D. Lgs. 81/2008 e a nominare come responsabili del suddetto sistema le seguenti figure:

- un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione;
- un medico competente;
- gli incaricati di attuare le misure di prevenzione incendi, evacuazione;
- gli incaricati di attuare le misure di pronto soccorso.

La sicurezza dei dati e delle informazioni

Ulteriore tematica, sotto l'aspetto della sicurezza, che la Procura per i Minorenni, si impegna a tutelare è la riservatezza delle informazioni e dei dati personali. Secondo infatti quanto previsto dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 intitolato **Codice in materia di protezione dei dati personali** e noto comunemente anche come "Testo unico sulla privacy", l'Ufficio ha il dovere di disciplinare la riservatezza e la sicurezza dei dati, in quanto riconosce il diritto del singolo sui propri dati personali e, conseguentemente, la gestione (tecnicamente "trattamento") di questi ultimi, in termini di raccolta, elaborazione, raffronto, cancellazione, modificazione, comunicazione o diffusione.

Tale aspetto della sicurezza assume un'importanza maggiore per tutti gli Uffici Giudiziari in generale, in quanto trattano quotidianamente informazioni particolarmente sensibili e hanno il dovere di tutelare la privacy sia della propria utenza, sia del proprio personale. La diffusione non controllata di alcune informazioni, soprattutto in ambito penale, potrebbe infatti compromettere la libertà e la sicurezza degli interessati.

Per tali motivazioni la Procura per i Minorenni di Palermo ha elaborato il proprio piano della sicurezza informatica, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/03.

L'Ufficio Giudiziario riconosce pertanto come **Titolare** del trattamento dei dati il Procuratore dell'Ufficio Giudiziario, e come **Responsabile** generale del trattamento dei dati, gestiti con qualsiasi strumento, cartaceo ed elettronico, il Dirigente Amministrativo, a cui spetta inoltre la responsabilità della tenuta dei registri informatizzati, ai sensi del DM 24/05/2001, art. 3.

La sicurezza delle sedi giudiziarie

Terzo e ultimo aspetto della sicurezza, ma non di minore importanza, riguarda la sicurezza delle sedi giudiziarie. Uno dei possibili rischi che l'Ufficio ha il dovere di mitigare è quello derivante da potenziali attacchi e aggressioni dall'esterno. Poiché tale fenomeno si rifletterebbe in un minor livello di sicurezza sia per il proprio personale, amministrativo e giurisdizionale, sia per il pubblico che affluisce giornalmente presso gli uffici della Procura per i Minorenni, l'Ufficio Giudiziario deve gestire in modo adeguato tale aspetto.

Le apparecchiature a disposizione, installate presso l'ingresso principale del Complesso Malaspina, in via Principe di Palagonia 135, consistono in metal detector condivisi anche con il Tribunale per i Minorenni, ubicato nello stesso stabile.

Il personale incaricato nella gestione delle suddette apparecchiature, nella supervisione degli accessi ai due Uffici Giudiziari, e nell'identificazione del pubblico, fa parte dell'Arma dei Carabinieri. Tale attività di controllo è particolarmente rilevante per l'Ufficio dati i rilevanti volumi di afflusso di pubblico durante lo svolgimento delle udienze penali e civili.

I Progetti di miglioramento in corso

Il progetto di “Riorganizzazione dei processi lavorativi e di ottimizzazione delle risorse dell’Ufficio Giudiziario”

Nel corso del 2011, la Procura per i Minorenni di Palermo ha aderito al progetto di “Rafforzamento delle capacità di azione delle Autorità per l’amministrazione della Giustizia della Regione Siciliana”, la cui realizzazione è stata affidata a KPMG Advisory S.p.A. Tale progetto, finalizzato ad accrescere l’efficacia e l’efficienza delle Amministrazioni Giudiziarie sul territorio nazionale, sulla scia della positiva esperienza di innovazione organizzativa e di miglioramento della qualità dei servizi realizzata dalla Procura di Bolzano, è frutto di un protocollo di intesa sottoscritto tra il Ministero della Giustizia, il Dipartimento per la Funzione Pubblica, il Ministero del Lavoro e le Regioni Italiane ed è stata resa possibile dai finanziamenti del Fondo Sociale Europeo 2007 – 2013.

Il suddetto progetto si articola in 7 linee progettuali, a loro volta raggruppabili in due macro-aree: la prima finalizzata al miglioramento dei flussi di lavoro e organizzativi dell’Ufficio giudiziario, analizzando anche il livello di informatizzazione presente, e la seconda macro-area orientata al potenziamento degli strumenti di comunicazione verso l’utenza interna ed esterna all’Ufficio.

L’articolazione progettuale è schematizzata nella figura che segue:



Immagine 5: Linee progettuali del progetto “Best Practices”

Nell’ambito della prima linea, la Procura per i Minorenni di Palermo e KPMG Advisory hanno analizzato una mappatura dei principali flussi di lavoro che caratterizzano le prassi lavorative dell’Ufficio, al fine di individuare le attività contraddistinte da difficoltà operative o da gestione sub ottimale e individuare relative soluzioni che

possano apportare benefici complessivi in termini di efficienza ed efficacia operativa e quindi migliorare il livello delle prestazioni dell'Ufficio Giudiziario. Sullo svolgimento di tale linea ha impattato il contesto temporale, caratterizzato dalla cosiddetta Emergenza Nord Africa, che ha sovraccaricato notevolmente il settore Civile dell'Ufficio Giudiziario per la gestione dei minori stranieri non accompagnati provenienti dalle coste nord africane. Per tale motivo l'analisi si è focalizzata su questa tematica al fine di individuare alcuni interventi progettuali che consentissero una gestione più efficiente ed efficace del fenomeno.

Applicativo per la gestione dei minori stranieri non accompagnati

Nel corso dei primi mesi di attività KPMG Advisory ha effettuato, nell'ambito della prima Linea del progetto di "Rafforzamento delle capacità di azione delle autorità per l'Amministrazione della Giustizia della Regione Siciliana, attraverso specifici incontri con i referenti della Procura, una **ricognizione complessiva dell'Area Civile** volta a comprenderne le **competenze** specifiche e a identificare, tramite l'analisi dei **flussi di lavoro**, eventuali **punti di attenzione**.

Le attività di **analisi**, supportate dai referenti operativi, hanno consentito di **identificare i principali punti di attenzione dell'Area Civile**; l'**organizzazione** delle attività e la **manca** di appositi **supporti informativi non consentiva una gestione ottimale** delle attività e **riduceva la tempestività dell'azione di tutela** di cui è responsabile l'Ufficio Giudiziario.

Per ovviare a tale criticità organizzativa è stato progettato e sviluppato un supporto informatico, attraverso l'utilizzo di un Database MS Access; questo rappresenta un compromesso tra funzionalità e facilità di sviluppo senza costi di licenza per l'Amministrazione, modifica la vista logica "mettendo al centro" il minore, creando una base dati unica, non sostitutiva del fascicolo cartaceo, che consente di ottenere informazioni in tempo reale eliminando così la necessità delle ricerche incrociate su diverse fonti di dati, sia cartacee sia elettroniche.

A supporto dell'introduzione del nuovo supporto informativo è stato ridisegnato il modello organizzativo dell'Area Civile attraverso la chiara definizione di ruoli e responsabilità del personale amministrativo per la gestione dei flussi lavorativi dell'Area civile. Inoltre, per massimizzare i benefici conseguibili, l'Amministrazione è stata affiancata nel periodo di transizione verso l'adozione della nuova prassi lavorativa tramite la realizzazione di interventi di change management finalizzati a formare il personale sulle nuove procedure operative e a consentire l'ottimale e corretto utilizzo delle nuove risorse informative a disposizione.

La Carta dei Servizi della Procura per i Minorenni di Palermo

La terza linea del progetto di “Rafforzamento delle capacità di azione delle Autorità per l’Amministrazione della Giustizia della Regione Siciliana” prevede la realizzazione della Carta dei Servizi dell’Ufficio.

Tale documento nasce dall’esigenza delle Amministrazioni Giudiziarie di essere più vicine e accessibili alla collettività cercando di ridurre eventuali diffidenze e sfiducie esistenti tra il cittadino e gli apparati Giudiziari dichiarando il proprio impegno a fornire determinati standard di servizio e di qualità. In tale contesto la Carta dei Servizi si pone come leva per potenziare la comunicazione verso l’utenza esterna, rappresentando un’interfaccia che possa fornire a quest’ultima una guida chiara e strutturata relativamente ai servizi offerti dall’Ufficio, in termini di organizzazione interna, procedure operative per richiedere l’erogazione dei servizi e gli standard di qualità che la Procura per i Minorenni si impegna a garantire ai propri utenti.

La Carta dei Servizi si ispira principalmente alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e al Decreto Legislativo n. 286/1999.

Secondo quanto detto, la Procura per i Minorenni di Palermo si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità:** i servizi erogati sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell’uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di nazionalità, o di altri aspetti connessi alla propria condizione. La Procura per i Minorenni di Palermo mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili.
- **Continuità:** La Procura per i Minorenni di Palermo si impegna ad erogare i propri servizi in maniera continuativa. L’Ufficio Giudiziario cercherà di comunicare preventivamente eventuali modifiche o arresti di erogazione del servizio, sia per interruzioni programmate, che per cause di forza maggiore, al fine di minimizzare i disagi procurati all’utenza.
- **Partecipazione e trasparenza:** La Procura per i Minorenni di Palermo tende al miglioramento continuo dei propri servizi attraverso la promozione di interventi di coinvolgimento e formazione dei propri dipendenti attuando percorsi di formazione, definizione di procedure interne e supporto al cambiamento di prassi organizzative e lavorative. Le attività di coinvolgimento sono indirizzate anche ai portatori di interesse esterni, attraverso lo sviluppo di un sito web per lo scambio di informazioni/comunicazioni e documentazione
- **Efficacia ed efficienza:** La Procura per i Minorenni di Palermo adotterà, compatibilmente con la disponibilità di risorse materiali e umane, le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che possano incrementare l’efficienza e l’efficacia dei servizi erogati, in ottica di miglioramento continuo.

Il sito Internet della Procura per i Minorenni di Palermo

Sempre nell'ottica di adottare strumenti di comunicazione più efficaci che consentissero l'avvicinamento dell'Ufficio Giudiziario alla collettività, la Procura per i Minorenni di Palermo ha sviluppato un proprio sito web per diffondere alla propria utenza le principali informazioni relative all'Ufficio Giudiziario.

Nel 2010, in seguito alle direttive emanate dal Ministero della Giustizia, in merito all'omogeneizzazione dei siti web dei diversi Uffici Giudiziari, la Procura per i Minorenni di Palermo ha presentato la necessità di adeguare la pubblicazione dei propri contenuti allo standard nazionale definito dal Ministero. Tale intervento è stato realizzato nell'ambito della sesta linea del progetto di "Rafforzamento delle capacità di azione delle Autorità per l'Amministrazione della Giustizia della Regione Siciliana"; in tale contesto l'Ufficio Giudiziario ha avuto altresì la possibilità di potenziare il proprio sito web migliorando la qualità e l'organizzazione dei contenuti inseriti; i benefici conseguibili che ne derivano sono:

- **Riduzione dell'afflusso di pubblico presso gli uffici**, attraverso la fornitura online delle informazioni sulle principali procedure operative e di modulistica;
- **Avvicinamento alla cittadinanza**, tramite l'offerta di trasparenza in termini di rendicontazione sociale e individuazione dei portatori di interesse e delle loro principali aspettative (con la pubblicazione del Bilancio Sociale), dichiarazioni standard di qualità nell'erogazione dei servizi (attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi);
- **Visibilità a livello nazionale**, sfruttando il canale web per la pubblicazione delle proprie performance e dei principali progetti attivati dall'Ufficio Giudiziario.

Per garantire l'aggiornamento tempestivo, condizione essenziale perché lo strumento sia utilizzato in tutte le sue potenzialità come strumento di comunicazione dall'utenza, la Procura per i Minorenni di Palermo ha istituito un Gruppo di lavoro con il compito di provvedere alla manutenzione del sito e al caricamento dei nuovi contenuti che l'Ufficio intende mettere a disposizione della propria utenza.

Piano straordinario di digitalizzazione della Giustizia

La Procura per i Minorenni di Palermo ha aderito nel 2011 al Piano Triennale per l'informatizzazione varato dal Ministero della Giustizia in accordo con il Ministero della Funzione Pubblica, che consentirà all'Ufficio di partecipare ai progetti che saranno attivati in materia di digitalizzazione degli atti, pagamenti telematici e notifiche online.

Digitalizzazione di atti

L'intervento è rivolto alla diffusione progressiva del sistema informatico per la gestione documentale tra i diversi soggetti. Il sistema raccoglie, cataloga e gestisce le informazioni e i documenti prodotti durante le varie fasi del processo.

Notifiche on line

L'intervento introduce l'esecuzione automatica con pieno valore legale delle comunicazioni e delle notificazioni di cancelleria agli avvocati e a tutti i soggetti coinvolti secondo la normativa vigente.

Pagamenti on line

Il servizio nasce per essere a disposizione degli avvocati direttamente sul portale del Ministero della Giustizia o attraverso i servizi erogati dai Punti di Accesso previsti dal decreto 193/2009 per facilitare il versamento di corrispettivi di diversa natura, quali ad esempio i diritti di copia.

OBIETTIVI FUTURI

Oltre alla realizzazione dei progetti descritti nel paragrafo precedente, la Procura per i Minorenni di Palermo si impegna a definire degli obiettivi futuri che costituiranno la base di partenza per lo sviluppo dei prossimi progetti di medio lungo periodo.



Immagine 6: Obiettivi futuri

Performance delle Attività

Obiettivo: Migliorare l'**assetto organizzativo** e le **prassi di lavoro**, al fine di accrescere l'**efficienza operativa** e l'**efficacia delle prestazioni**, anche attraverso l'utilizzo delle **nuove tecnologie**.

L'obiettivo del miglioramento continuo delle proprie prestazioni, in termini di efficienza e di efficacia dei servizi erogati all'utenza interna ed esterna all'Ufficio Giudiziario costituiva una delle ragioni cardine per le quali l'Ufficio ha aderito al progetto per il "Rafforzamento delle capacità di azione delle Autorità per l'Amministrazione della Giustizia della Regione Siciliana". Per il ruolo svolto all'interno del settore della Giustizia la Procura per i Minorenni si pone come tutore del minore e pertanto deve svolgere tale ruolo nel modo più efficiente ed efficace possibile. In riferimento a quanto detto finora, la Procura per i Minorenni si impegna nell'applicare quotidianamente i principi legati al miglioramento continuo nell'ottica di incrementare nel tempo le proprie prestazioni e di svolgere sempre al meglio i compiti di cui è responsabile. A supporto della propria attività giocano un ruolo rilevante anche gli strumenti informatici che l'Ufficio, secondo le proprie disponibilità, si impegna a tenere aggiornati e mantenuti.

Performance Sociale

Obiettivo: Accrescere l'**attenzione nei confronti degli stakeholder**, attraverso azioni di **comunicazione** mirate e differenziate a seconda dei soggetti (cittadinanza, istituzioni, avvocati, etc.), quali, ad esempio, la pubblicazione annuale della **Carta dei Servizi** e del **Bilancio Sociale**, la manutenzione del **sito web** e tutte quelle attività atte ad "avvicinare" i portatori di interesse all'Ufficio Giudiziario.

La Procura per i Minorenni nel corso della realizzazione del progetto di "Rafforzamento della capacità di azione delle Autorità per l'Amministrazione della Giustizia della Regione Siciliana" ha iniziato un percorso orientato al potenziamento degli strumenti di comunicazione per poter avvicinarsi di più alla propria utenza e ai propri stakeholder. L'obiettivo futuro dell'Ufficio Giudiziario consiste nel costante aggiornamento e miglioramento dei contenuti dei propri strumenti di comunicazione, in particolare della Carta dei Servizi e del Bilancio Sociale, che rappresentano rispettivamente una guida ai servizi erogati e una dichiarazione di trasparenza verso la propria utenza. Un ulteriore strumento a disposizione dell'Ufficio che risulta utile in sede di pianificazione dei propri obiettivi e che deve essere continuamente aggiornata, è la matrice di materialità, che serve come base di partenza per individuare e analizzare percezioni e aspettative dei propri portatori di interesse.

Al fine di massimizzare la comunicazione e l'attenzione dei propri stakeholder, l'Ufficio ha come ulteriore obiettivo la revisione e l'aggiornamento continuo dei contenuti presenti sul proprio sito web, per il quale ha istituito e formato un gruppo di lavoro dedicato a tale attività di aggiornamento.

Performance Economica

Obiettivo: Ridurre i costi totali di funzionamento, intraprendendo un percorso di efficientamento, basato principalmente sulla revisione delle prassi organizzative e dei processi di lavoro. In tal senso, il ricorso a “buone pratiche” presenti presso altri Uffici Giudiziari e l’analisi dettagliata dei dati sono di ausilio a tale percorso.

Performance Ambientale

Obiettivo: Ridurre il consumo di risorse materiali. La Procura per i Minorenni di Palermo si impegna nella realizzazione di iniziative finalizzate alla riduzione delle risorse materiali utilizzate nello svolgimento delle proprie attività, al fine di garantire una riduzione dell’impatto economico e ambientale. Ad oggi è già attiva la raccolta differenziata della carta e dei toner, e i principali obiettivi consisteranno nella riduzione dei kilometraggi delle autovetture per ridurre l’impatto ambientale ed economico. Una parte di tali risultati possono essere già parzialmente raggiunti con la realizzazione degli interventi di efficientamento dei flussi di lavoro che, mirando alla razionalizzazione delle risorse, riducono non solo i costi, ma anche i consumi di risorse dell’Ufficio Giudiziario.

Conclusioni

La declinazione degli obiettivi in progetti concreti sarà effettuata tenendo in considerazione le richieste dei portatori di interesse, le risorse messe a disposizione dell’Ufficio Giudiziario e gli indirizzi individuati dal Ministero della Giustizia.

La Procura per i Minorenni a testimonianza dell’impegno nel perseguimento degli obiettivi esposti intende inserirli nel proprio **Piano delle Performance**.

Il piano della performance è previsto dall’articolo 10 del decreto legislativo n. 150 del 2009 il quale dispone che entro il 31 gennaio di ciascun anno le amministrazioni redigano un documento programmatico triennale.

Nella delibera 89/2001 la stessa Commissione per la valutazione della performance, la trasparenza e l’integrità (CIVIT) ha specificato che il termine “performance” attiene al “**contributo** (risultato e modalità di raggiungimento del risultato) **che un soggetto** (organizzazione, unità organizzativa, gruppo di individui, singolo individuo) **apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi e, in ultima istanza, alla soddisfazione dei bisogni per i quali l’organizzazione è stata costituita**”. In quest’ottica il processo di pianificazione e misurazione è impostato per evidenziare non solo i risultati degli obiettivi connessi alle priorità politiche ma anche quelli strutturali relativi all’attività ordinaria. Il raggiungimento di questi obiettivi dipenderà soprattutto dalla disponibilità di risorse messe a disposizione dell’Ufficio, sia economiche sia umane: nel caso di scarsità di tali risorse, **la vera sfida della Procura per i Minorenni sarà poter mantenere le attuali performance di efficacia ed efficienza e, in definitiva, di qualità del servizio offerto**.