



La Digital Transformation applicata a procedimenti di TSO, azioni esecutive per recupero crediti, amministrazioni di sostegno e tutele, aggiornamenti di stato civile e ricorsi verso sanzioni amministrative

Comune e Uffici Giudiziari. Soluzioni digitali per la gestione condivisa di procedure

*Castore Arata, Responsabile Ufficio Progetti Interistituzionali Comune di Bologna:
"Dal 2014 lavoriamo per semplificare e innovare i processi organizzativi attraverso la trasformazione digitale. Un esempio contagioso anche per altri enti locali."*

L'ente

Bologna ha una popolazione di circa 390 mila abitanti ed è capoluogo dell'omonima Città Metropolitana dove risiedono oltre un milione di persone.

Bologna è tra le prime città, a livello nazionale, secondo il rapporto Smart City Index, realizzato dalla società di consulenza Ernst & Young su un campione di 116 città italiane capoluogo di provincia, utilizzando circa 400 indicatori specifici.

Questo risultato è stato raggiunto grazie allo sviluppo di politiche di "smartness" improntate a un paradigma sostenibile e condiviso di Smart City, per la valorizzazione dei beni comuni e la collaborazione tra cittadini, imprese e pubblica amministrazione.

Le linee di sviluppo dell'Agenda digitale della città di Bologna muovono da quattro assi principali: connettività e innovazione dei servizi al cittadino; trasformazione digitale dei processi amministrativi; data e big data per la comunità; sviluppo delle competenze digitali.

L'esigenza di coniugare PA e Giustizia

I tempi dei procedimenti giudiziari e i relativi costi continuano a rappresentare una criticità per il sistema Paese, un ostacolo al pieno riconoscimento delle tutele e dei diritti dei cittadini garantiti dall'ordinamento, un fattore che condiziona in negativo le potenzialità competitive di un territorio e scoraggia gli investimenti esteri.

Esiste quindi la necessità di migliorare l'efficienza e la produttività del lavoro degli Uffici Giudiziari in rapporto al sistema pubblico regionale e locale.

Da questi presupposti, ha preso avvio il percorso del "Patto per la Giustizia" che, dal 2012 in poi, vede collaborare insieme Uffici Giudiziari, enti pubblici locali, università, ordini professionali,



associazioni di categoria e fondazioni bancarie dell'area metropolitana di Bologna.

In questo contesto si colloca il progetto "Semplificazione dei flussi documentali fra uffici comunali e Uffici Giudiziari" che il Comune di Bologna ha promosso e gestisce con l'obiettivo di:

- favorire l'estensione della gestione digitale e telematica dei flussi informativi e documentali tra Comune di Bologna e Uffici Giudiziari;
- fornire servizi al cittadino per facilitare e rendere più consapevole l'accesso al sistema Giustizia.

Questo progetto rientra fra quelli individuati dall'Agenda Digitale 2016/20 del Comune di Bologna e contribuisce al processo di innovazione e di cambiamento della cultura e delle modalità di lavoro indotte dalla trasformazione digitale, in sintonia con la strategia della crescita digitale nazionale. Dal 2018 la Regione Emilia Romagna ha avviato il progetto "Justice ER" con l'intento di "trasferire" agli altri contesti locali del territorio parte dell'esperienza bolognese.

Prima beneficiaria di questo inedito e peculiare trasferimento di best practices è l'Unione dei comuni delle Valli del Reno, Lavino e Samoggia, nell'ambito dell'area metropolitana di Bologna.

Il progetto

A partire dal 2015, il Comune di Bologna ha avviato un progetto di digital transformation delle procedure in essere con gli Uffici giudiziari e si è dotato di un'infrastruttura informatica che abilita i propri funzionari al dialogo con il Processo Telematico del Ministero della Giustizia per la gestione digitale e telematica di flussi documentali, visualizzazione e gestione di fascicoli, deposito di atti, pagamenti telematici.

La fornitura dell'infrastruttura informatica e gli sviluppi della componente applicativa a supporto è stata garantita da una collaborazione fra Comune di Bologna e Net Service SpA, azienda bolognese specializzata nel settore.

Nasce così il progetto "Semplificazione dei flussi documentali fra uffici comunali e Uffici Giudiziari" che ha portato alla realizzazione di specifiche funzionalità digitali e telematiche per:

- Trattamento e Accertamento Sanitario Obbligatorio
- Partito a seguito della sottoscrizione di un'apposita convenzione, che ha visto il coinvolgimento, oltre che del Tribunale, anche dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna, questo applicativo consente oggi di gestire tutto il procedimento producendo e scambiando la documentazione in formato originale digitale, secondo standard elevati di protezione e sicurezza dei dati sanitari.
- Tutele, Curatele e Amministrazioni di Sostegno
 - Recupero crediti e pignoramenti presso terzi

Sviluppi

Sono in corso analisi dei flussi di lavoro e sviluppi di applicativi per procedimenti gestiti da:

- Settore Anagrafe e Stato Civile - Aggiornamenti di Stato Civile (Comunicazioni)
- Polizia Municipale - Opposizioni a sanzioni amministrative (Notifiche e comunicazioni a valore legale)



È prevista l'apertura di uno Sportello comunale di Prossimità.

Il servizio garantirà la continuità delle funzioni finora svolte dallo Sportello per il Cittadino (consulenza orientativa specialistica fornita al cittadino/utente dall'Ordine degli Avvocati).

Il servizio svolgerà inoltre le seguenti funzioni:

- informazione di primo livello su logistica e funzioni degli Uffici Giudiziari;
- distribuzione e supporto alla redazione di modulistica specifica;
- supporto al deposito di istanze di avvio di amministrazioni di sostegno e altre procedure di volontaria giurisdizione.

Benefici

Questi percorsi hanno un impatto diretto sull'organizzazione dell'Ente nelle seguenti direzioni:

- Autonomia nella gestione dei rapporti con gli Uffici Giudiziari (Tribunale): conoscenza in tempo reale dello stato dei procedimenti dall'avvio, al dialogo con la cancelleria, fino alla chiusura
- Semplificazione procedurale
- Efficienza/Re-Ingegnerizzazione processi
- Riduzione costi relativi ai depositi di atti e alle spese di cancelleria
- Risparmi di tempo di lavoro degli operatori (costi ore/uomo)
- Risparmi di costi diretti (materiali di consumo)
- Innalzamento del livello di riservatezza nella gestione della privacy di dati/documenti

Gli incoraggianti risultati ottenuti hanno generato un 'effetto domino' su ulteriori uffici amministrativi, portando la digitalizzazione e l'efficientamento di gestione anche in settori non coinvolti dal progetto iniziale.