



Comunicato stampa

23 maggio 2012

## Viaggio nei tribunali italiani: com'è il servizio giustizia a Cagliari? Presentata la prima Valutazione civica sui tribunali civili promossa da Cittadinanzattiva

Entrando in un tribunale italiano, di quali servizi i cittadini avrebbero bisogno e cosa trovano nella realtà? **Cagliari** isola felice per quanto riguarda i tribunali italiani presi in esame, visto che eccelle sia per l'accessibilità della struttura che per modalità e strumenti con i quali informa e comunica. Ma non rendiconta.

Da **Trieste** ad **Enna**, passando per **Alessandria, Milano, Modena, Cagliari, Napoli, Taranto e Lamezia Terme**, i luoghi della giustizia sono finiti sotto la lente dei cittadini, grazie al viaggio fatto da Cittadinanzattiva in nove tribunali per valutarne, da un punto di vista civico, aspetti quali l'informazione e la comunicazione; l'accesso, il rispetto, la qualità e la partecipazione.

On line su [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it) il **I Rapporto sulla Valutazione civica dei tribunali civili**, presentato in data odierna a Roma da Cittadinanzattiva presso la Sala Stampa del Senato.

**Città che vai, tribunale che trovi:** Lamezia Terme giù nella classifica dei tribunali esaminati (con un punteggio pari 31 su un indice di 100), segue Enna (37), Napoli (45), Taranto a pari merito con Milano (53), un solo gradino più su Trieste e Alessandria (54), Modena (59) e Cagliari (63).

Nel dettaglio, la situazione riscontrata presso le sezioni civile e lavoro del Tribunale di **Cagliari**:

**Informazione e comunicazione:** A Cagliari, il Tribunale manca di un vero e proprio URP, alle cui funzioni cerca di sopperire un ufficio informazioni, accessibile anche per telefono.

Apprezzata la presenza di un terminale per le informazioni, ancor di più la scelta di dotare il personale amministrativo di cartellino di riconoscimento. Da migliorare la segnaletica per districarsi tra i vari uffici e, in parte, i contenuti del sito web.

**Accesso alla struttura:** Il Tribunale è raggiungibile con i mezzi pubblici, e anche chi si sposta con l'auto trova adeguato parcheggio. Giorni e ora di apertura dell'ufficio informazioni sono comunicati al pubblico e, soprattutto, rispettati.

Utilità non di poco conto, i locali ospitano fotocopiatrici funzionanti accessibili al pubblico, e l'assenza di barriere architettoniche costituisce un ulteriore elemento da sottolineare.

L'accesso agli sportelli è rapido anche se non regolamentato da un sistema di controllo delle file.

Il rilascio di documenti avviene entro 10 giorni, e si viene avvisati di quanto costa il servizio sia con affissioni che direttamente allo sportello. Inoltre è previsto un sistema di verifica interna sul rispetto dei tempi di richiesta dei documenti.

**Rispetto:** Non sempre le convocazioni di testimoni e parti in causa sono completate dai necessari riferimenti logistici. In positivo, eventuali rinvii delle udienze vengono registrati da un sistema informatizzato e comunicati in anticipo.

È presente il personale addetto al servizio d'ordine e, per gli stranieri, è disponibile il servizio di interpretariato ma non quello di mediazione culturale.

Risulta utile la presenza del bar così come poter acquistare i valori bollati senza dover uscire dal Tribunale, in negativo si segnala l'assenza di ATM.

Per migliorare, si potrebbe allestire una sala d'attesa e riservare un posto specifico ai testimoni in attesa di essere ascoltati.

**Qualità e processi di miglioramento:** Ad un alto livello di accessibilità e informazione, fa riscontro un deficit di rendicontazione di attività e risultati: il Tribunale, infatti, non pubblica alcun rendiconto annuale, né ha un Bilancio Sociale o la Carta dei Servizi.

In positivo, sono stati realizzati negli ultimi anni progetti di informatizzazione degli uffici, si adottano strumenti di programmazione e controllo delle attività, si analizzano le procedure per migliorare

l'organizzazione e l'efficienza dei servizi. Caso raro, si realizza un'analisi dei reclami ricevuti dall'ufficio informazioni come pure un'indagine interna per la rilevazione dei tempi d'attesa medi per udienza.

**Nota metodologica:** La I Valutazione civica di 9 Tribunali civili costituisce una novità nel contesto nazionale ed è il frutto di un progetto sperimentale condotto da Giustizia per i diritti con l'apporto della Agenzia per la valutazione civica di Cittadinanzattiva, in collaborazione con l'Associazione nazionale magistrati (ANM) e l'Associazione Dirigenti della Giustizia. Per la prima volta i cittadini, adeguatamente formati, sono entrati nei Tribunali civili, per valutare la qualità del servizio reso, attraverso interviste ai dirigenti e osservazione diretta su ben 59 indicatori fra i quali ad esempio: presenza o meno di Urp e sito web del tribunale; cartellonistica e segnaletica informativa; informazione sui tempi di attesa; accessibilità locali; modalità di comunicazione del rinvio delle udienze; presenza di servizi di mediazione culturale; analisi dei reclami e provvedimenti seguiti agli stessi; rendiconto annuale delle attività e dei risultati; forme di consultazione e partecipazione delle organizzazioni civiche.

Cittadinanzattiva onlus – Ufficio stampa - 06.36718.302 - .408 - .351

Alessandro Cossu (348.3347608), Aurora Avenoso (348.3347603), Mariano Votta (339.89.27455)  
[stampa@cittadinanzattiva.it](mailto:stampa@cittadinanzattiva.it) [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)