

CORTE DI APPELLO DI GENOVA



Bilancio di Responsabilità Sociale

2012





PIÙ LIGURIA
FSE: investiamo nel vostro futuro

Il Bilancio di Responsabilità Sociale della Corte di Appello di Genova è stato realizzato durante il progetto “Riorganizzazione dei processi lavorativi e ottimizzazione delle risorse degli Uffici Giudiziari”, finanziato dalla Regione Liguria nell’ambito del Programma Operativo Obiettivo C.R.O. del Fondo Sociale Europeo 2007-2013, col supporto tecnico del Raggruppamento Temporaneo di Imprese formato da PricewaterhouseCoopers Advisory S.p.A., KPMG Advisory S.p.A. e Deloitte Consulting S.p.A.

Si ringraziano per la collaborazione i Magistrati e il Personale Amministrativo in servizio alla Corte di Appello di Genova e i componenti del Comitato Tecnico del Raggruppamento Temporaneo di Imprese.

Indice

PRESENTAZIONE AI LETTORI	1
NOTA METODOLOGICA.....	2
IDENTITÀ E FUNZIONI	3
LE ATTRIBUZIONI DELLA CORTE DI APPELLO.....	3
LA STORIA DEL PALAZZO.....	5
LE RISORSE UMANE: IL PERSONALE DELLA CORTE DI APPELLO.....	6
<i>Il personale di Magistratura.....</i>	6
<i>Il personale amministrativo</i>	7
I PORTATORI D'INTERESSE	10
IDENTIFICAZIONE DEI PORTATORI DI INTERESSE	10
<i>I portatori di interesse interni</i>	12
<i>I portatori di interesse intermedi</i>	12
<i>I portatori di interesse esterni.....</i>	13
IDENTIFICAZIONE DELLE QUESTIONI RILEVANTI PER I PORTATORI DI INTERESSE	15
LE ATTIVITÀ DELLA CORTE DI APPELLO	16
LE ATTIVITÀ DEL SETTORE CIVILE.....	17
I PROCEDIMENTI CIVILI.....	19
LE SENTENZE CIVILI.....	24
LA DURATA DEI PROCEDIMENTI CIVILI.....	25
LE ATTIVITÀ DEL SETTORE PENALE.....	27
I PROCEDIMENTI PENALI.....	28
RENDICONTO ECONOMICO	33
RISORSE ECONOMICHE	33
SPESE DI GIUSTIZIA.....	34
SPESE PRENOTATE A DEBITO	36
RECUPERO DEI CREDITI	38
<i>Settore Civile</i>	39
<i>Settore Penale.....</i>	40
<i>Campione Civile e Penale</i>	40
COSTI DI FUNZIONAMENTO.....	41

CONTRIBUTO UNIFICATO E SPESE FORFETTIZZATE PER NOTIFICA	44
GESTIONE ESAMI PER AVVOCATI	46
COSTI DEL PERSONALE	47
RENDICONTO ECONOMICO	48
PRESTAZIONE SOCIALE	49
LE ASSENZE DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO	49
GLI UTENTI.....	50
I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO IN CORSO DELLA CORTE DI APPELLO DI GENOVA.....	54
<i>Potenziamento del funzionamento della struttura e della qualità del servizio.....</i>	<i>54</i>
<i>Comunicazione e trasparenza.....</i>	<i>56</i>
<i>Convenzioni.....</i>	<i>62</i>
<i>La sicurezza e salute dei dipendenti.....</i>	<i>63</i>
<i>La sicurezza dei dati e delle informazioni.....</i>	<i>63</i>
<i>La formazione del personale di Magistratura.....</i>	<i>64</i>
<i>La formazione del personale amministrativo.....</i>	<i>65</i>
PRESTAZIONE AMBIENTALE	66
LE AZIONI A TUTELA DELL'AMBIENTE	66
OBIETTIVI FUTURI	67
PRESTAZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	68
PRESTAZIONE SOCIALE	70
PRESTAZIONE ECONOMICA	70
PRESTAZIONE AMBIENTALE	70
INDICE DELLE FIGURE, DELLE TABELLE E DEI GRAFICI	71

Presentazione ai lettori

Questa prima edizione del Bilancio Sociale nasce con l'intento di illustrare la struttura, le funzioni, gli obiettivi, le azioni e i risultati della Corte di Appello di Genova in riferimento al triennio 2009-2011. In particolare, attraverso il presente documento, la Corte di Appello intende rafforzare il rapporto di trasparenza instaurato con tutti i suoi interlocutori, ponendo il cittadino al centro dell'attività dell'Ufficio.

Rivolgersi in modo trasparente a questi soggetti, comunicando loro i risultati raggiunti anno dopo anno, mostra soprattutto la volontà di mantenere e possibilmente accrescere la credibilità del nostro lavoro e la fiducia verso l'azione di un'istituzione fondamentale per il funzionamento della Giustizia.

A tali fini il contenuto del documento rende conto anche delle modalità e dei tempi per lo svolgimento dell'attività istituzionale, delle risorse pubbliche impiegate e dell'efficacia dell'azione dell'Ufficio.

Attraverso la descrizione di questi indicatori di prestazione, la Corte di Appello di Genova non solo informa i portatori di interesse (*stakeholders*) sull'attuale situazione dell'Ufficio, ma contribuisce anche al dibattito pubblico sul "sistema Giustizia", oggi particolarmente incentrato sul miglioramento organizzativo e sulla capacità di raggiungere gli obiettivi istituzionali in tempi ragionevoli.

Dar conto delle prestazioni dell'Ufficio rappresenta, inoltre, uno strumento interno di monitoraggio necessario per il miglioramento continuo della qualità e dell'efficienza del servizio.

Per la sua realizzazione è stato fondamentale l'apporto di tutto il personale, che in questa sede ringraziamo per la meticolosità e l'impegno dimostrati nell'affrontare un lavoro differente dalle attività tradizionalmente svolte.

Il Dirigente Amministrativo
Dott. Fabio Graziano

Il Presidente
Dott. Mario Torti

Nota metodologica

La realizzazione del presente documento deriva da un processo di coinvolgimento dell'intera struttura organizzativa dell'Ufficio. Infatti, ogni area ha fornito un prezioso contributo qualitativo e quantitativo, che ha consentito di individuare gli indicatori di prestazione e conseguentemente di dare conto dei risultati raggiunti, mettendo in luce l'identità dell'Ufficio, le sue funzioni, le attività svolte, la gestione delle risorse economiche e le ricadute dell'attività sui portatori di interesse.

Il documento rispetta le principali linee guida internazionali per la rendicontazione di sostenibilità e le buone pratiche in materia di bilancio sociale per le pubbliche amministrazioni, e in particolare le linee guida emanate dal *Global Reporting Initiative* (GRI/G3) per il settore pubblico e le linee guida del GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale) per la predisposizione della rendicontazione sociale nel settore pubblico.

Fatta eccezione per alcune sezioni di carattere generale, le informazioni e i dati riportati nel testo si riferiscono esclusivamente alla Corte di Appello di Genova. Gli indicatori illustrati derivano da dati direttamente raccolti da fonti interne all'Ufficio o da fonti ministeriali; laddove possibile e solo marginalmente, si è fatto ricorso a stime in mancanza di dati congrui.

Nel documento è stata dedicata particolare attenzione ai temi valutati più rilevanti sia in merito all'attività svolta dalla Corte di Appello, sia rispetto ai suoi portatori di interesse. La struttura del documento risulta articolata nelle sezioni indicate nella Figura 1:

Sezione	Contenuti
Identità	Presentazione della Corte d'Appello e del suo ruolo nel sistema giudiziario
funzioni e competenze	Presentazione delle attività e competenze della Corte di Appello
I portatori di interesse	Presentazione dei portatori di interesse della Corte di Appello
Le attività	Presentazione della attività della Corte di Appello nel triennio 2009 -2011
Rendiconto Economico	Analisi delle risorse finanziarie gestite dalla Corte di Appello distinte per destinazione
Prestazione sociale	Illustrazione qualitativa e quantitativa delle relazioni di scambio con i principali stakeholders
Obiettivi futuri	Descrizione degli obiettivi di miglioramento individuati dalla Corte di Appello

Figura 1: Struttura del Bilancio Sociale

Tutti i dati, a meno di eccezioni opportunamente segnalate, si riferiscono al triennio 2009 – 2011. Il Bilancio si conclude, infine, con una sezione dedicata agli obiettivi di miglioramento che la Corte di Appello ha individuato in relazione alle principali tematiche di responsabilità sociale, sulla base delle analisi e dei risultati emersi nel corso della stesura del presente documento.

Identità e funzioni

Le attribuzioni della Corte di Appello

Con la denominazione di Corte di Appello si intende sia il giudice che esercita la giurisdizione nelle cause civili e penali, sia l'Ufficio Giudiziario cui competono le funzioni amministrative relative alla predisposizione e organizzazione delle dotazioni necessarie all'esercizio della giurisdizione.

Le attribuzioni della Corte d'Appello sono sinteticamente le seguenti:

- a) esercizio della giurisdizione nelle cause di appello delle sentenze pronunciate in primo grado dai tribunali in materia civile e penale;
- b) esercizio delle funzioni a essa deferite dal codice di procedura penale diverse da quelle del giudizio di appello avverso le sentenze pronunciate nel dibattimento di primo grado; delibere in camera di consiglio nei casi previsti dal codice di procedura civile e conoscenza degli altri affari ad essi deferiti dalle leggi.

Nel settore civile la Corte d'Appello giudica prevalentemente in secondo grado, in procedimenti di appello contro le sentenze e i provvedimenti dei Tribunali del distretto. In alcuni casi è giudice di primo e unico grado di merito; i casi più ricorrenti sono:

- equa riparazione ai sensi della legge n. 89/2001, comunemente conosciuta come Legge Pinto in materia di indennizzo per l'irragionevole durata dei processi;
- opposizione alla stima delle indennità di espropriazione qualora le indennità determinate in via amministrativa nei procedimenti di espropriazione per pubblica utilità siano contestate dagli aventi diritto;
- delibazione di sentenze ecclesiastiche dichiarative di nullità del matrimonio concordatario, controversie aventi ad oggetto attuazione di sentenze e provvedimenti stranieri di giurisdizione volontaria.

Alcune specifiche competenze sono attribuite dalla legge al Presidente della Corte d'Appello.

Nel settore penale la Corte d'Appello svolge funzioni di giudice di secondo grado decidendo sulle impugnazioni proposte dall'imputato, dal Procuratore della Repubblica, dal Procuratore Generale e dalla parte civile avverso le sentenze pronunciate dai Tribunali (in composizione collegiale e monocratica), dai GUP (Giudice dell'Udienza Preliminare) e dai GIP (Giudice per le Indagini Preliminari) dell'intero distretto. L'imputato può proporre personalmente impugnazione (appello).

La Corte ha competenze anche quale giudice di unico grado di merito nei seguenti casi:

- in materia di rapporti internazionali con le autorità giudiziarie di altri paesi, occupandosi di estradizione, consegna in esecuzione di mandato di arresto europeo, riconoscimento di sentenze straniere di condanna, rogatorie internazionali (assunzioni di atti processuali in Italia su richiesta di giudici stranieri);
 - sulle domande di riparazione (indennizzo) per ingiusta detenzione, qualora l'imputato sia stato prosciolto e abbia subito, senza averne dato causa per dolo o colpa grave, custodia cautelare;
-

- sulle domande di “riparazione dell’errore giudiziario” qualora l’imputato, dopo essere stato condannato con sentenza definitiva, venga prosciolto a seguito di giudizio di revisione;
- in tema di misure cautelari (ad es. custodia in carcere, arresti domiciliari) decide sulle istanze relative alla libertà personale, potendo disporre la revoca e/o la sostituzione delle predette misure sia in senso di attenuazione sia di aggravamento. L’imputato può proporre personalmente tali istanze.

Sia in campo civile che penale le decisioni della Corte d’Appello sono ordinariamente impugnabili con ricorso alla Corte di Cassazione.

Nell’ambito dei procedimenti di competenza della Corte, le parti private, che già non ne fruiscono, possono essere ammesse al beneficio del patrocinio a spese dello Stato, qualora ricorrano i presupposti di legge (non superamento del limite di reddito complessivo, periodicamente rivalutato, del nucleo familiare).

In seno alla Corte d’Appello è incardinato il “Consiglio giudiziario”, organo composto da magistrati (due componenti di diritto - Presidente della Corte d’Appello e Procuratore Generale – ed altri sei eletti dai magistrati del distretto), integrato per alcune materie con la presenza di un Professore universitario e due Avvocati. Tale organo ha funzioni decentrate rispetto al Consiglio Superiore della Magistratura, svolgendo attività istruttoria e di formulazione di pareri (funzionali alle decisioni che deve assumere il CSM) per quanto riguarda la progressione in carriera dei magistrati, le valutazioni di professionalità in caso di domanda di mutamento delle funzioni, l’organizzazione dell’attività giurisdizionale. Quest’ultima si attua attraverso la predisposizione delle “Tabelle triennali”, con le quali si disciplinano dal punto di vista organizzativo le funzioni giurisdizionali della Corte (calendari di udienza, formazione delle sezioni, attribuzioni di materie alle stesse, criteri di distribuzione degli affari ai magistrati, criteri di sostituzione dei predetti in caso di impedimento, ecc.).

Per quanto riguarda le funzioni amministrative, la Corte d’Appello svolge le seguenti attività:

- cura i rapporti con il Ministero della Giustizia e gli Uffici Giudicanti del Distretto in ordine alla gestione del personale amministrativo, compreso quello addetto agli Uffici Notifiche e Protesti (UNEP);
- vigila sugli Ordini Professionali e sugli Istituti Vendite Giudiziarie del distretto;
- rappresenta il centro contabile per le tutte le spese di Giustizia;
- svolge l’attività relativa all’espletamento dell’esame di abilitazione all’esercizio della professione di avvocato;
- cura la fase della presentazione delle domande di ammissione per l’accesso alla magistratura onoraria.

La Corte ha anche competenze in materia elettorale, quali la nomina dei presidenti di seggio, la costituzione dell’Ufficio elettorale centrale con competenze in tema di ammissione delle liste dei candidati alle elezioni amministrative e politiche, risoluzione delle contestazioni sui voti, nonché di proclamazione dei risultati delle elezioni stesse e dei “referendum”. Infine, l’Ufficio ha competenze in materia di formazione e servizi annessi (biblioteca) e di ispezione e controllo. Relativamente alla gestione e manutenzione dell’edificio, ove sono collocati gli uffici della Corte d’Appello, il suo Presidente presiede la commissione di manutenzione che interagisce con i competenti uffici comunali.

La storia del Palazzo

Il moderno Palazzo di Giustizia di Genova sorge laddove un tempo vi era il più grande e importante ospedale cittadino, detto Pammatone, dal greco “pammachium”, palestra: qui, infatti, si estendeva, secondo una radicata tradizione, un campo per le esercitazioni militari e per il tiro con la balestra. Il primo nucleo ospedaliero nacque nel 1420, quando Bartolomeo Bosco, insigne giureconsulto genovese, comprò alcune povere case nella zona e ne fece un ricovero per sole donne, cui aggiunse, tre anni dopo, un’infermeria per uomini. In virtù della generosità del fondatore e di altri benestanti genovesi, il Pammatone divenne ben presto la maggiore struttura ospedaliera di Genova. Nel XVIII secolo, soprattutto per interessamento della famiglia Pallavicini, l’ospedale fu pressoché interamente ricostruito e ammodernato, su progetto di Andrea Orsolino: la nuova struttura riscosse le lodi dei viaggiatori stranieri, che ne ammirarono la funzionalità e che, impressionati per la sua vastità, lo descrissero come una città nella città. È alla fase settecentesca che risale il grande cortile quadrangolare delimitato da portici ancora oggi visibile, seppure incorporato nella moderna struttura architettonica del palazzo di Giustizia. All’inizio del Novecento, quando tutte le strutture sanitarie furono trasferite nel polo ospedaliero di San Martino, il Pammatone perse la sua connotazione e fu adibito a sede della Facoltà di Economia dell’Università. Non molto tempo dopo, i bombardamenti del 23-24 ottobre 1942 lo rasero quasi al suolo. Negli anni Sessanta - Settanta, gli ingenti lavori di riqualificazione urbanistica del quartiere dell’Acquasola, in cui sorgeva, determinarono il totale stravolgimento del tessuto abitativo della zona. Fu in quel periodo che, su progetto dell’ingegner Olcese, dall’architetto Zappa e dall’architetto Romano, sorse l’attuale palazzo di Giustizia: la moderna struttura di ferro, vetro e cemento custodisce ancora al suo interno il cortile loggiato, lo scalone monumentale e il piano ammezzato di quello che era stato uno degli ospedali più grandi d’Italia, per secoli motivo di vanto della città. Un po’ ovunque nell’ospedale trovavano posto le sculture, i busti e le lapidi che non avrebbero mai permesso di dimenticare la generosità di chi aveva devoluto i suoi averi all’istituzione benefica. Alcune delle statue dei benefattori sono rimaste nel nuovo Palazzo di giustizia.



Figura 2: Le statue dei Benefattori

Le Risorse Umane: il personale della Corte di Appello

Il personale di Magistratura

Il numero e la tipologia di magistrati operanti negli Uffici Giudiziari sono determinati dalle piante organiche definite dal Ministero della Giustizia. Dai dati raccolti in data 15/05/2012, la composizione effettiva del personale di Magistratura è la seguente:

Tipologia	Pianta Organica (a)	In Servizio (b)	Vacanza (c) = (a) - (b)
Presidente Corte di Appello	1	1	0
Presidente di Sezione	6	5	1
Presidente Sezione Lavoro	1	1	0
Consigliere	30	25	5
Consigliere Sezione Lavoro	5	5	0
Magistrato distrettuale giudicante	2	2	0
Totale	45	39	6

Tabella 2: Organico e vacanze personale di Magistratura al 15/05/2012 (Fonte: dati Segreteria Magistrati Corte di Appello)

Rispetto a quanto previsto dalla pianta organica si riscontra un significativo tasso di scopertura del personale di Magistratura pari al 13,33%. Nello specifico, le scoperture riguardano un Presidente di Sezione e cinque Consiglieri.

Si sottolinea che a breve si verificherà un'ulteriore diminuzione dell'organico di Magistratura: nel mese di Giugno 2012 è previsto il pensionamento di un Presidente di Sezione con conseguente peggioramento del tasso di scopertura evidenziato.

L'organizzazione interna è regolata dalle cosiddette "Tabelle", che definiscono i criteri per l'assegnazione delle cause alle sezioni ed ai magistrati.

Il personale amministrativo

La pianta organica della Corte di Appello di Genova prevede 114 unità lavorative (compreso il Dirigente Amministrativo), come illustrato nella tabella seguente (colonna b).

A fronte di questo dato si evidenzia che il personale effettivamente in carica alla Corte è pari a 95 unità, con un tasso di scopertura rispetto alla pianta organica del 16,67% (pari a 19 risorse sul totale).

Considerando le temporanee applicazioni distrettuali ed extradistrettuali, in uscita verso altri Uffici e in entrata da altri Uffici, nonché i momentanei distaccamenti da e verso altre Amministrazioni, si deduce che, alla data di acquisizione dei dati (15/05/2012), le unità in servizio presso la Corte di Appello di Genova sono 108, con conseguente scopertura di 6 risorse amministrative:

Area	Profilo Professionale	In Forza (a)	Pianta Organica (b)	Vacanza (c) = (b) - (a)	In Applicazione alla CA di Genova (d)	In Applicazione presso altri Uff. (e)	In effettivo servizio (f) = (a) - (e) + (d)	Effettiva Vacanza (g) = (b) - (f)
-	Dirigente	0	1	1	1	0	1	0
Terza	Direttore Amministrativo	6	8	2	1	0	7	1
	Funzionario Contabile	0	7	7	0	0	0	7
	Funzionario Giudiziario	14	21	7	2	1	15	6
	Funzionario Bibliotecario	1	1	0	0	0	1	0
	Funzionario Informatico	2	0	-2	0	2	0	0
Seconda	Cancelliere	7	7	0	10	1	16	-9
	Contabile	2	4	2	0	0	2	2
	Assistente Giudiziario	32	34	2	8	2	38	-4
	Operatore Giudiziario	11	14	3	4	2	13	1
	Conducente di Automezzi	3	3	0	0	1	2	1
	Assistente Informatico	6	0	-6	0	6	0	0
	Ausiliario A2	1	0	-1	0	0	1	-1
Prima	Ausiliario A1	10	14	4	2	0	12	2
Totale		95	114	19	28	15	108	6

Tabella 1: Organico e vacanze personale amministrativo

(Fonte: Direzione Amministrativa Corte di Appello - Tabella aggiornata al 15/05/2012)

Rispetto a quanto previsto dalla pianta organica, si segnala come fattore critico l'eliminazione dalla pianta organica di due funzionari informatici e di sei assistenti informatici passati al CISIA. Di conseguenza le attività di assistenza tecnica e sistemica non risultano adeguatamente presidiate presso l'Ufficio.

Per quel che concerne la composizione del personale amministrativo effettivo, escludendo il Dirigente, si osserva che i due terzi delle risorse umane (66,67%) appartiene alla seconda area funzionale, comprendente i profili professionali aventi come attività principali il supporto dei magistrati all'udienza, gli adempimenti di cancelleria.

Il 21,30% è costituito da unità appartenenti alla terza area, ovvero con funzioni di direzione, coordinamento e controllo.

Il restante 11,11% è costituito da ausiliari, cui sono demandate attività di supporto. Si osservi nel successivo grafico la composizione del personale per area:

Composizione del personale amministrativo in effettivo servizio presso la CA di Genova per Area

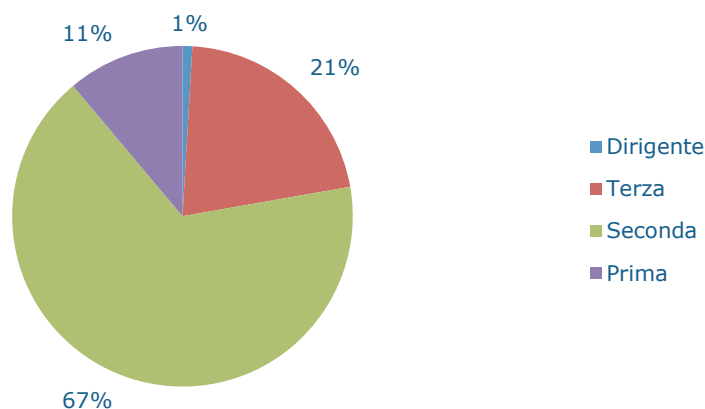


Grafico 1: Composizione personale amministrativo al 15/05/2012 (Fonte: Direzione Amministrativa Corte di Appello)

La composizione dell'organico in effettivo servizio presso la CA di Genova per profilo professionale è illustrata nel grafico di seguito:

Numero di risorse amministrative per qualifica professionale in effettivo servizio presso la CA di Genova (al 15/05/2012)

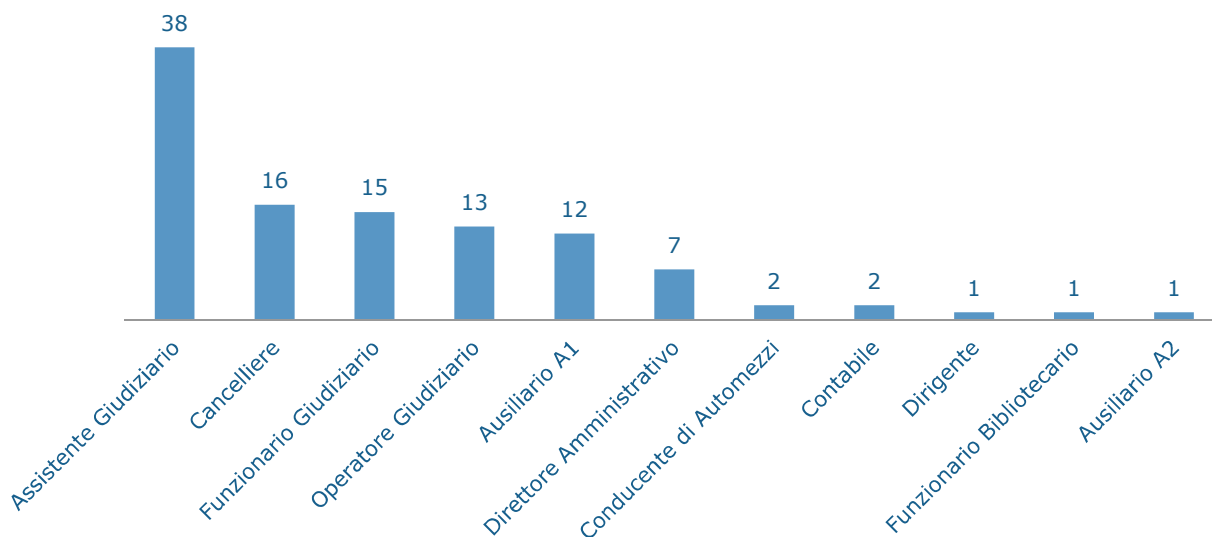


Grafico 2: Numero di risorse amministrative per qualifica al 15/05/2012 (Fonte: Direzione Amministrativa Corte di Appello)

A riguardo si sottolinea, innanzitutto, l'assoluta mancanza di funzionari contabili, nonostante la pianta organica ne preveda almeno sette. In secondo luogo, sono insufficienti i 14 funzionari giudiziari effettivi, tenuto conto che la pianta organica ne prevede 21 (tasso di scopertura del 33%).

Approfondimento: LE AREE DI INQUADRAMENTO DEL PERSONALE

Terza Area Funzionale

- DIRETTORE AMMINISTRATIVO: nel profilo sono confluiti la figura professionale del cancelliere ex posizione economica C2 e C3. Specifiche professionali: elevato grado di conoscenze ed esperienze teorico-pratiche in campo amministrativo, giudiziario e dell'organizzazione; svolge attività di elevato contenuto tecnico-gestionale con assunzione diretta di responsabilità di risultati; ha autonomia e responsabilità nell'ambito di direttive generali.
- FUNZIONARIO GIUDIZIARIO: nel profilo sono confluiti la figura professionale del cancelliere ex posizione economica C1 e C1S. Specifiche professionali: elevato grado di conoscenze ed esperienze teorico-pratiche dei processi organizzativi e gestionali in materie amministrative-giudiziarie; fornisce collaborazione qualificata alla giurisdizione compiendo tutti gli atti attribuiti dalla legge alla competenza delle cancellerie; svolge attività di direzione di una sezione o reparto nell'ambito degli uffici di cancelleria.

Seconda Area Funzionale

- CANCELLIERE: nel profilo sono confluiti la figura professionale del cancelliere, ex posizione economica B3 e B3S. Specifiche professionali: svolge, secondo direttive ricevute e avvalendosi anche di strumenti informatici, compiti di collaborazione qualificata ai magistrati nei vari aspetti connessi all'attività dell'ufficio, anche assistendolo nell'attività istruttoria o nel dibattimento con compiti di redazione e sottoscrizione dei relativi verbali.
- ASSISTENTE GIUDIZIARIO: nel profilo sono confluiti la figura professionale dell'operatore giudiziario ex posizione economica B2 e B3. Specifiche professionali: ha compiti in attività di natura giudiziaria, contabile, tecnico-amministrativa attribuite agli specifici profili previsti nella medesima area; svolge attività preparatoria di atti attribuiti ai profili superiori. Dopo almeno un anno di servizio può essere incaricato dell'assistenza al magistrato nell'attività istruttoria o dibattimentale con compiti di redazione e sottoscrizione dei relativi verbali.
- OPERATORE GIUDIZIARIO: nel profilo sono confluiti la figura professionale dell'operatore giudiziario, ex posizione economica B1, e la figura dell'ausiliario, ex posizione economica B1, I linea. Specifiche professionali: svolge attività di sorveglianza degli accessi, regolazione del flusso del pubblico, riordino ed elementare classificazione dei fascicoli, atti e documenti, nonché attività d'ufficio di tipo semplice che richieda anche l'uso di sistemi informatici; è incaricato anche della custodia e della vigilanza dei beni e degli impianti dell'amministrazione ed è addetto alla chiamata all'udienza.
- CONDUCENTE DI AUTOMEZZI: nel profilo è confluita la figura professionale dell'ausiliario, ex posizione economica B1, II linea (già conducente di automezzi speciali). Specifiche professionali: incaricato della conduzione degli automezzi e delle correlate operazioni di semplice manutenzione; può svolgere anche mansioni attribuite all'operatore giudiziario quando non impegnato nelle mansioni proprie del profilo.

Prima Area Funzionale

- AUSILIARIO: nel profilo è confluita la figura professionale dell'ausiliario, ex posizione economica A1 e A1S. Specifiche professionali: svolge attività ausiliarie e di supporto ai processi organizzativi e gestionali del proprio settore di competenza con l'ausilio degli strumenti in dotazione, anche informatici; svolge attività di movimentazione dei fascicoli, oggetti, documenti e materiale librario; attività di fotocopiatura e fascicolazione copie, ritiro e consegna corrispondenza; provvede al ricevimento del pubblico.

I portatori d'interesse

Identificazione dei portatori di interesse

L'attività della Corte di Appello di Genova si rivolge istituzionalmente a chiunque sia portatore di interessi tutelabili innanzi a un'Autorità Giudiziaria.

La Corte di Appello eroga, inoltre, vari servizi, quali, ad esempio, esami per avvocati, pagamento delle spese di Giustizia, servizi elettorali, biblioteca, etc.

Nel manuale *“Rendere conto ai cittadini. Il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche.”*, pubblicato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, Ufficio per l'innovazione delle Pubbliche Amministrazioni, si afferma che *“l'amministrazione pubblica [...] non ha bisogno di andare a caccia dei propri stakeholders, ma deve semplicemente ripensare e dare voce a tutti coloro per i quali la propria attività si legittima e acquista un significato di servizio o di politica pubblica, che sono poi i cittadini, le imprese e le istituzioni destinatari di servizi o beneficiari di interventi pubblici”*. Tuttavia, l'individuazione dei portatori di interesse nei confronti dell'Ufficio appare opportuna soprattutto per definire e attuare adeguate strategie e politiche di miglioramento continuo.

È possibile distinguere i portatori di interesse in due categorie: primari e secondari, a seconda dell'intensità del rapporto che li lega alla Corte di Appello di Genova. All'interno di questa bipartizione si può ancora suddividere tra portatori di interesse interni, intermedi ed esterni, in funzione, rispettivamente, dell'appartenenza all'organizzazione giudiziaria o amministrativa della stessa Corte di Appello di Genova (portatori di interesse interni), o ad altra organizzazione giudiziaria o amministrativa che entra in contatto con la Corte (portatori di interesse intermedi) o, infine, dell'estraneità rispetto ad una organizzazione giudiziaria o amministrativa (portatori di interesse esterni).

Nella figura seguente sono rappresentati a titolo esemplificativo i portatori di interesse della Corte di Appello di Genova.

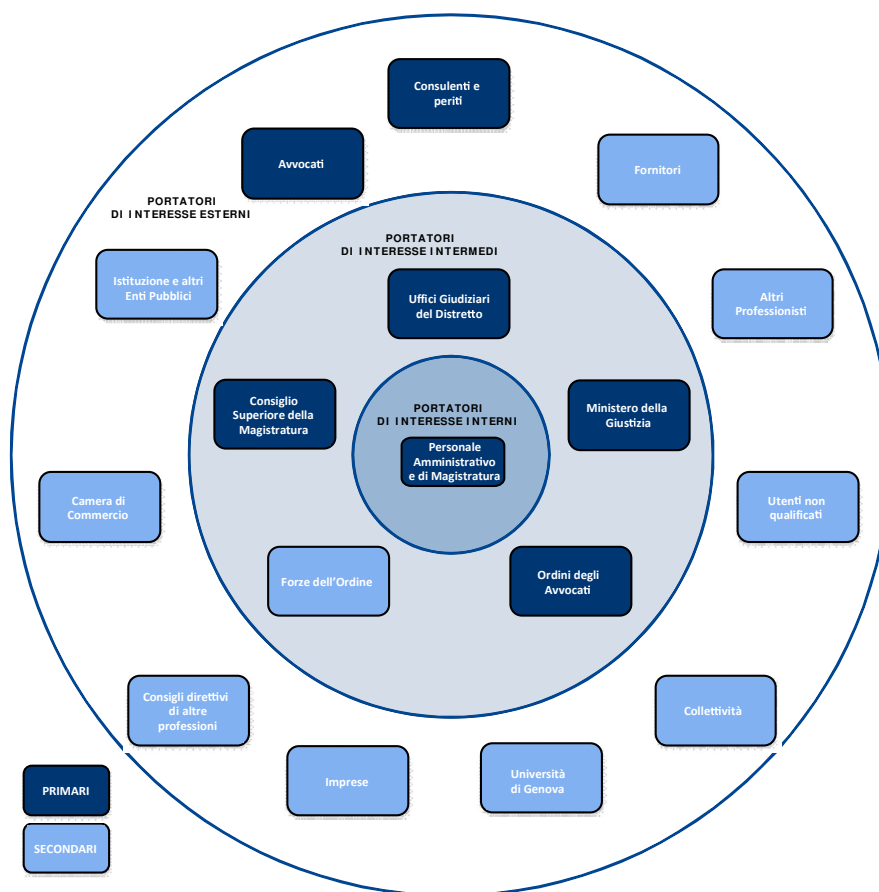


Figura 3: I portatori di interesse della Corte di Appello di Genova

Alla luce della ripartizione fra interni, intermedi ed esterni, nelle pagine seguenti si offre una breve descrizione di alcuni fra i più significativi portatori di interesse, evidenziando per ognuno di essi le principali caratteristiche e la natura dei rapporti con la Corte di Appello di Genova.

Per quel che concerne, invece, le iniziative adottate nelle relazioni con tali soggetti si rinvia al capitolo sulle prestazioni sociali.

I portatori di interesse interni

Personale Amministrativo e di Magistratura

I principali portatori di interesse interni sono rappresentati dai magistrati e dal personale amministrativo che, con la loro attività, garantiscono il funzionamento della Corte e, conseguentemente, sono espressione di interessi diretti, professionali e personali.

Il personale interno costituisce il portatore di interesse più rilevante, poiché rappresenta l'Ufficio e ne testimonia, attraverso i comportamenti assunti quotidianamente, i valori fondanti della Corte: professionalità, serietà, attendibilità e reputazione.

Gli interessi dei collaboratori verso l'Ufficio Giudiziario consistono nel ricevere un adeguato ed equo riconoscimento economico per il contributo fornito e i risultati conseguiti, sviluppare un proprio percorso di crescita professionale, essere coinvolti in percorsi formativi adeguati e coerenti con le innovazioni organizzative e gestionali richieste dalla collettività, vedere tutelata la propria integrità fisica, culturale e morale in un ambiente di lavoro che garantisca il rispetto delle pari opportunità e metta a disposizione le risorse necessarie per lo svolgimento delle attività assegnate.

I portatori di interesse intermedi

Gli Uffici Giudiziari del distretto

La Corte di Appello, grazie alla sua posizione di vertice, ha rapporti costanti con gli Uffici Giudiziari del distretto, ossia i Tribunali di Sanremo, Imperia, Savona, Genova, Chiavari, La Spezia e Massa, la Procura Generale della Repubblica, le Procure della Repubblica, il Tribunale per i Minorenni, l'Ufficio e il Tribunale di Sorveglianza di Genova e Massa e gli Uffici del Giudice di Pace. La Corte, nell'esercizio del suo ruolo di coordinamento e indirizzo di tutti gli Uffici Giudiziari giudicanti del distretto, collabora pienamente con questi Uffici al fine di garantire un'adeguata gestione e celerità dei procedimenti.

Ministero della Giustizia

La Corte mantiene contatti costanti con il Ministero della Giustizia in virtù del suo duplice ruolo di Ufficio Giudiziario di secondo grado e di vertice del distretto col compito di coordinare tutti gli organi giurisdizionali (ad esempio l'Ufficio statistico della Corte ha competenza sull'intero distretto e provvede a raccogliere i dati richiesti dal Ministero). Il Ministero emana provvedimenti di indirizzo in materia amministrativa e supporta l'Ufficio fornendo strumenti e risorse, materiali e umane, volte a garantirne il corretto funzionamento.

Consiglio dell'Ordine degli avvocati

L'Ordine rappresenta gli Avvocati e tutela i loro interessi confrontandosi con la Corte di Appello sulle questioni di reciproco interesse e competenza. L'Ordine è considerato un portatore di interesse differente rispetto ai singoli avvocati poiché l'interazione con l'Ufficio Giudiziario avviene su un livello più alto: le tematiche

affrontate, infatti, non riguardano generalmente i singoli procedimenti, ma sono maggiormente orientate al funzionamento complessivo della Corte.

L'Ordine, inoltre, svolge un ruolo istituzionale che si sostanzia nella valutazione della sussistenza delle condizioni per il patrocinio a spese dello Stato nelle cause civili. Sotto questo profilo, le ricadute sull'Ufficio Giudiziario, e in senso più ampio per la collettività, sono notevoli in termini di attività e costi sostenuti.

Consiglio Superiore della Magistratura

Il Consiglio Superiore della Magistratura (CSM) è l'organo di autogoverno dei magistrati. Fra la Corte di Appello e il CSM esiste un rapporto di collaborazione reciproca tesa a garantire l'ottimale funzionamento dell'Ufficio. Inoltre il CSM incide direttamente sulle attività della Corte tramite l'approvazione delle cosiddette "tabelle" che definiscono l'organizzazione dell'attività giurisdizionale e l'allocazione di ciascun magistrato.

Forze dell'ordine

Le Forze dell'ordine sono composte da numerosi corpi nazionali e locali, quali Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria, Corpo Forestale dello Stato, Guardia Costiera, Polizia Municipale e Locale. A seconda delle funzioni specifiche di ciascun corpo, i rapporti con la Corte possono variare. Fra le numerose funzioni svolte sulla base delle esigenze e delle tempistiche dettate dall'Ufficio è possibile, ad esempio, citare la traduzione dei detenuti, la vigilanza del Palazzo di Giustizia e la presenza alle udienze penali.

I portatori di interesse esterni

Gli utenti

L'utente rappresenta una delle principali categorie di portatori di interesse esterni di un'organizzazione pubblica. L'utente, infatti, è colui che fruisce direttamente del servizio, valutandone la qualità in termini di efficacia ed efficienza. È pertanto il soggetto che deve essere posto al centro dell'agire della Pubblica Amministrazione. Gli utenti della Corte di Appello di Genova possono essere suddivisi in due categorie: "utenti qualificati" (es. avvocati, consulenti, notai, ecc.) e "utenti non specializzati" (cittadini).

La prima tipologia è quella numericamente più significativa, utilizza costantemente i servizi della Corte, ha una conoscenza approfondita della materia giuridica, dialoga costantemente con il personale, ha maggior dimestichezza e conoscenza della logistica e del funzionamento dell'Ufficio e delle sue varie strutture organizzative.

L'utenza non specializzata è composta da privati cittadini che generalmente non hanno una conoscenza approfondita della materia giuridica, della logistica e dei servizi erogati dall'Ufficio Giudiziario e, pertanto, richiedono un maggiore livello di assistenza. Sotto questo profilo, la Corte di Appello di Genova fornisce supporto e informazioni qualificate attraverso il proprio Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) che, peraltro, rappresenta una delle prime esperienze di successo nell'intero "Sistema Giustizia" di Ufficio totalmente dedicato alla gestione della relazione con gli utenti.

Altri strumenti di orientamento per l'utenza sono costituiti dal sito web e dalla Carta dei servizi. Inoltre, per quel che concerne in particolare gli aspetti logistici e di suddivisione degli spazi accessibili al pubblico, la Corte di Appello di Genova è dotata di un sistema di cartellonistica costantemente verificato e aggiornato che guida l'utenza ed agevola la fruizione dei servizi.

Le Istituzioni e gli Enti Pubblici

La Corte si relaziona costantemente con altre Istituzioni ed Enti Pubblici, consapevole del fatto che è necessario interagire e concertare la propria azione con le altre pubbliche amministrazioni per erogare un servizio efficace ed efficiente al cittadino.

L'Ufficio ha interazioni frequenti anche con i Comuni del distretto per il mantenimento e l'aggiornamento delle liste elettorali. In particolare, i rapporti con il Comune di Genova sono particolarmente intensi e frequenti. Il Comune, infatti, provvede all'anticipazione delle spese legate al funzionamento dello stabile che ospita, oltre agli uffici della Corte di Appello, anche quelli della Procura Generale, della Procura della Repubblica e del Tribunale Ordinario.

Le Istituzioni e gli Enti Pubblici possono, inoltre, avere un interesse concreto nelle attività della Corte anche in qualità di beneficiari diretti dei servizi, trovandosi ad essere talvolta parti nei procedimenti in carico all'Ufficio.

La Collettività

Il termine collettività racchiude una serie di soggetti che fanno parte della comunità e del territorio di riferimento della Corte di Appello di Genova: cittadini, lavoratori, imprese, associazioni, ecc.. Tra i portatori d'interesse dell'Ufficio, la collettività è certamente uno dei più rilevanti perché identificabile con una molteplicità di richieste eterogenee che tuttavia si traducono nella comune necessità di disporre di un sistema giudiziario locale efficace e tempestivo. Le attività della Corte hanno, infatti, ricadute dirette ed effetti concreti su aspetti come la garanzia dei diritti, in particolare dei soggetti deboli, la percezione di sicurezza, la tutela della proprietà. Nei rapporti con la collettività è quindi fondamentale da un lato adottare forme e metodi di comunicazione adeguati, dall'altro, perseguire un approccio basato sulla trasparenza e chiarezza delle attività svolte, delle criticità riscontrate e dei risultati conseguiti dall'Ufficio nello svolgimento delle proprie attività.

I Fornitori

I fornitori sono coloro che rispondono alle esigenze di approvvigionamento di beni e servizi necessari per lo svolgimento delle attività della Corte di Appello. Il loro interesse risiede nell'instaurazione di relazioni basate sulla trasparenza dei rapporti, sulle condizioni di affidamento delle forniture e sull'affidabilità e puntualità dei pagamenti. Per l'approvvigionamento delle risorse materiali, l'Ufficio si attiene alle normative sugli acquisti pubblici e alle direttive impartite del Ministero della Giustizia. La Corte mantiene un rapporto con i fornitori improntato alla massima trasparenza e alla reciproca massimizzazione dei benefici.

Identificazione delle questioni rilevanti per i portatori di interesse

I fattori che caratterizzano e qualificano la gestione dei rapporti con le principali categorie di portatori di interesse dell'Ufficio sono state raggruppate per aree tipiche di responsabilità sociale, distinguendo tra attività dell'Ufficio, risultati sociali, economici e ambientali.

Per ciascuna area, le tematiche trattate dal presente bilancio sociale sono state identificate in base al criterio di materialità, ovvero di significatività degli argomenti per l'Ufficio e per i suoi interlocutori. In particolare, per selezionare gli argomenti da includere nel documento sono stati innanzitutto esaminati i temi di responsabilità sociale trattati negli studi di importanti istituti di ricerca e frequentemente affrontati dai media nazionali e internazionali. In secondo luogo, tali argomenti sono stati selezionati in funzione della loro capacità di incidere sull'organizzazione e della loro potenziale influenza sulle principali categorie di portatori di interesse individuate.

La successiva figura rappresenta la matrice di materialità degli aspetti sui quali è stata focalizzata l'attenzione nel presente bilancio.

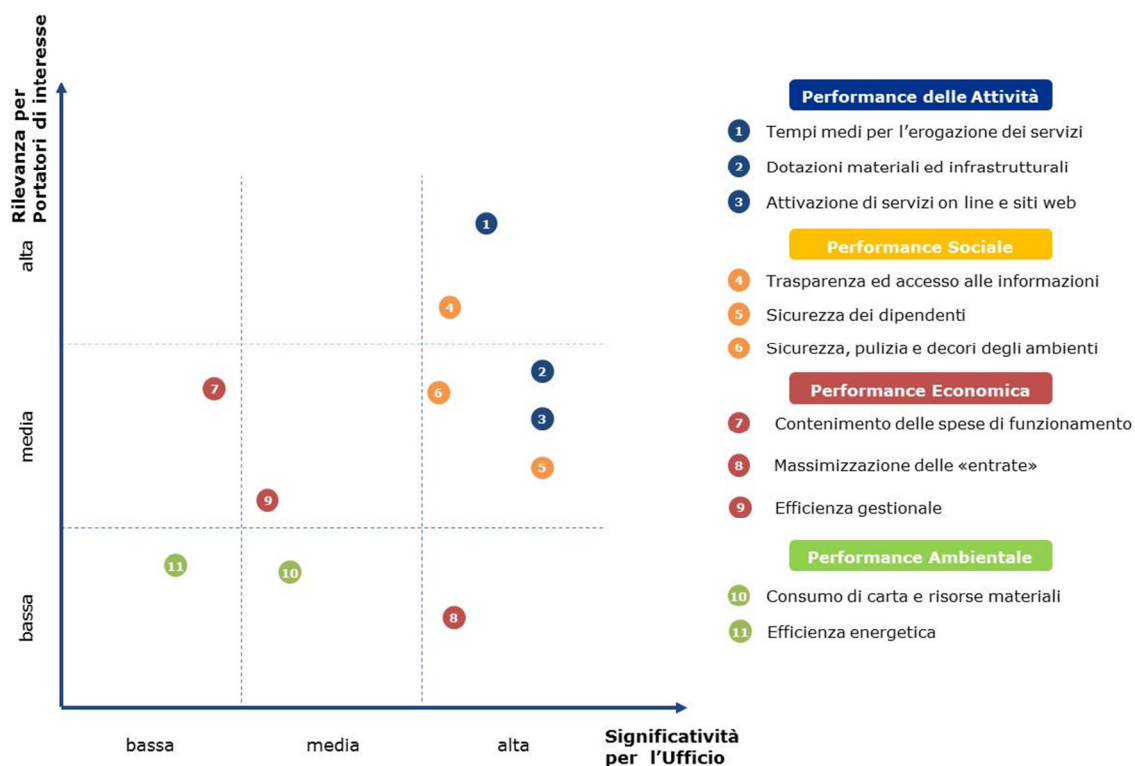


Figura 4: Matrice di materialità

Le attività della Corte di Appello



Il capitolo ha l'obiettivo di analizzare le principali attività dei settori civile, lavoro e penale in termini qualitativi e quantitativi. I dati esposti traggono origine dalle elaborazioni effettuate dalla Corte in occasione della recente ispezione ministeriale (febbraio e marzo 2012) e, laddove necessario, sono stati opportunamente integrati con quelli desumibili dalla fonte ufficiale Webstat Giustizia.

Le attività del settore civile

Nel processo civile davanti alla Corte d'Appello le parti stanno in giudizio col ministero e l'assistenza di un difensore, procuratore legalmente esercente. Il processo è disciplinato dal codice di procedura civile, che prevede un rito ordinario e riti speciali per particolari materie, come il rito del lavoro, e procedimenti più snelli, definiti sommari. Nel corso del processo, le parti, rappresentate dai loro difensori, illustrano le proprie difese oralmente in udienza e con atti scritti.

L'attività giurisdizionale è documentata dal cancelliere, che assiste il giudice in tutti gli atti dei quali deve essere formato il processo verbale e provvede, salvo che la legge disponga altrimenti, a sottoscrivere gli atti dopo la sottoscrizione del giudice; egli inoltre adempie numerose attività necessarie al processo e in particolare alla formazione del fascicolo d'ufficio e alla conservazione dei fascicoli, al rilascio di copie ed estratti autentici dei documenti prodotti in giudizio, alle comunicazioni e notificazioni prescritte dalla legge o dal giudice nel corso del processo.

Il processo si conclude di solito con l'emissione della sentenza che decide sulle domande delle parti, ma può estinguersi in caso di inattività o rinuncia.

Il processo può anche essere interrotto o sospeso per particolari eventi (quali ad esempio l'interruzione per morte di una parte o del difensore) e poi riprendere per iniziativa di una parte (o degli eredi della parte deceduta).

I procedimenti sommari e cautelari si svolgono in modo più snello e si concludono con provvedimenti diversi.

I procedimenti cautelari (ad es. sequestro) sono volti alla conservazione delle possibilità di esecuzione di una futura condanna o ad assicurare provvisoriamente gli effetti della decisione sul merito dell'esistenza di un diritto durante il tempo occorrente per farlo valere in via ordinaria. Essi possono tenersi sia prima che durante lo svolgimento di una causa e nel secondo caso si definiscono "procedimenti incidentali" e vengono decisi con urgenza e anticipatamente rispetto alla decisione sul merito.

Il processo di appello è a trattazione collegiale. In esso non possono proporsi nuove domande. Essendo le sentenze di condanna di primo grado provvisoriamente esecutive, l'appellante, se intende ottenere la sospensione dell'esecutività o dell'esecuzione, ha l'onere di proporre apposita istanza insieme con l'appello.

Nell'ambito del settore civile, si distinguono i procedimenti di giurisdizione ordinaria, che concernono la maggior parte delle controversie in materia di diritti, e i procedimenti di volontaria giurisdizione, cui fanno capo procedure eterogenee ed estremamente diversificate, che non possono essere assimilate tra loro eccezion fatta per il rito, che è quello, estremamente snello ed informale, delle procedure in camera di consiglio,

regolato dagli art. 737 e seguenti del C.P.C.. Dal punto di vista sostanziale, molte delle materie sono regolate da leggi speciali.

Il procedimento di regola inizia con ricorso, a seguito del quale il Presidente della sezione competente fissa l'udienza di comparizione delle parti, nonché il termine per la notifica alla o alle controparti del ricorso e del pedissequo decreto; il provvedimento viene comunicato al ricorrente a cura della Cancelleria; la notifica successiva è a cura della parte istante.

È regola che nelle procedure in questione debba intervenire il Procuratore Generale, al quale gli atti vanno trasmessi affinché possa prenderne conoscenza ed assumere conclusioni.

Il procedimento viene definito con decreto, o ordinanza o sentenza, secondo le previsioni normative, che in materia sono estremamente disomogenee.

I procedimenti civili

Nelle seguenti sezioni sono riportati gli andamenti dei procedimenti civili totali e per tipologia (Contenzioso Ordinario, Volontaria Giurisdizione e Camera di Consiglio, Lavoro e Previdenza) relativamente al triennio 2009 - 2011.

Andamento procedimenti civili	2009	2010	2011
Pendenti iniziali	8.440	8.777	9.310
Sopravvenuti	4.345	4.617	3.979
Esauriti	4.008	4.084	4.877
Pendenti finali	8.777	9.310	8.412
Variazione procedimenti (n)	337	533	-898
Variazione procedimenti (%)	4%	6%	-10%
Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	92%	88%	123%

Tabella 3: Andamento procedimenti civili 2009-2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

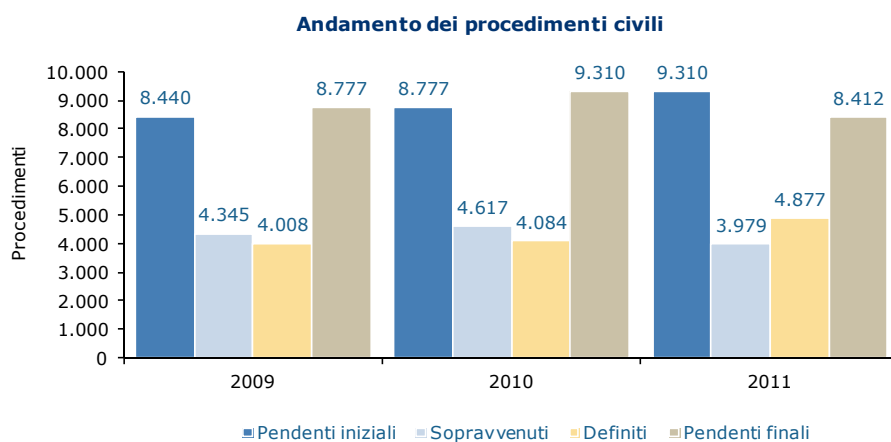


Grafico 3: Andamento procedimenti civili 2009-2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

L'analisi dell'andamento dei procedimenti civili mette in luce che, nel periodo considerato, l'Ufficio ha incrementato la capacità di definizione con un aumento del 21,6% dei procedimenti definiti fra il 2009 e il 2011, a fronte di un andamento altalenante dei procedimenti sopravvenuti. Questo dato si riflette sul tasso di definizione che nel corso del triennio registra una netta crescita, passando dal 92% del 2009 al 123% del 2011.

Di seguito si riporta il dettaglio dell'andamento dei procedimenti civili per tipologia al fine di evidenziare le principali tendenze.

Andamento procedimenti civili per tipologia		Anno		
Tipologia	Flusso	2009	2010	2011
Contenzioso	Pendenti iniziali	6.204	6.348	6.479
	Sopravvenuti	1.773	1.752	1.744
	Esauriti	1.629	1.621	1.620
	Pendenti finali	6.348	6.479	6.603
	Variazione procedimenti contenzioso (n)	144	131	124
	Variazione procedimenti contenzioso (%)	2%	2%	2%
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	92%	93%	93%
Volontaria Giurisdizione e Camera di Consiglio (Non contenzioso)	Pendenti iniziali	507	696	1.239
	Sopravvenuti	1.543	1.817	1.265
	Esauriti	1.354	1.274	1.723
	Pendenti finali	696	1.239	781
	Variazione procedimenti V.G. e Cam. Cons. (n)	189	543	-458
	Variazione procedimenti V.G. e Cam. Cons. (%)	37%	78%	-37%
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	88%	70%	136%
Lavoro e previdenza	Pendenti iniziali	1.729	1.732	1.592
	Sopravvenuti	1.028	1.048	970
	Esauriti	1.025	1.188	1.534
	Pendenti finali	1.732	1.592	1.028
	Variazione procedimenti Lavoro e Prev. (n)	3	-140	-564
	Variazione procedimenti Lavoro e Prev. (%)	0%	-8%	-35%
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	100%	113%	158%
Totale movimenti	Variazione totale procedimenti (n)	336	534	-898
	Variazione totale procedimenti (%)	4%	6%	-10%
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	92%	88%	123%

Tabella 4: Andamento procedimenti civili per tipologia 2009-2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

Dall'analisi delle singole tipologie emerge che i procedimenti contenziosi pervenuti ed esauriti nel triennio sono costanti. In questo caso il tasso di definizione si attesta al 92%, dato più che apprezzabile se si tiene conto della composizione attuale dell'organico della Corte di Appello di Genova e del tasso di scopertura rispetto alla pianta organica. La diminuzione complessiva della pendenza finale del settore civile (-4% fra il 2009 e il 2011) è dunque determinata dalla diminuzione dei procedimenti pendenti finali relativi alla volontaria giurisdizione e al lavoro e previdenza, per effetto di significativi incrementi nel numero di procedimenti definiti (+27% per la volontaria e +50% per il lavoro fra il 2009 e il 2011). Peraltro, per la volontaria giurisdizione occorre sottolineare che la legge 24/03/2001 n. 89 (Legge Pinto) ha ulteriormente appesantito il carico di lavoro della Corte di Appello per l'accertamento e la determinazione dell'equa riparazione conseguente alla violazione del principio della ragionevole durata del processo. Infatti, il numero dei procedimenti ex legge Pinto ha raggiunto un valore numerico quasi corrispondente a quello delle controversie contenziose del civile. Allo scopo di accelerare la definizione dei suddetti procedimenti la Corte di Appello di Genova ha costituito agli inizi del 2011 la Sezione I bis, formata da tutti i consiglieri delle sezioni civili, con attribuzione tabellare esclusiva per la trattazione delle cause ex Legge Pinto. I risultati di questa innovazione organizzativa trovano evidente riscontro nei dati. Dinanzi, infatti, ad un forte aumento dei sopravvenuti fra il 2009 e il 2010 e al raddoppio delle pendenze finali del 2010, l'Ufficio ha risposto nel 2011 elevando notevolmente la propria capacità di definizione dei procedimenti e riportando sostanzialmente le pendenze finali ai valori del 2009.

Procedimenti equa riparazione	2009	2010	2011
Pendenti iniziali	329	514	1.030
Sopravvenuti	1.081	1.360	816
Definiti	896	844	1.255
Pendenti finali	514	1.030	591
Variazione procedimenti (n)	185	516	-439
Variazione procedimenti (%)	56%	100%	-43%
Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	83%	62%	154%

Tabella 5: Procedimenti Equa Riparazione triennio 2009-2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

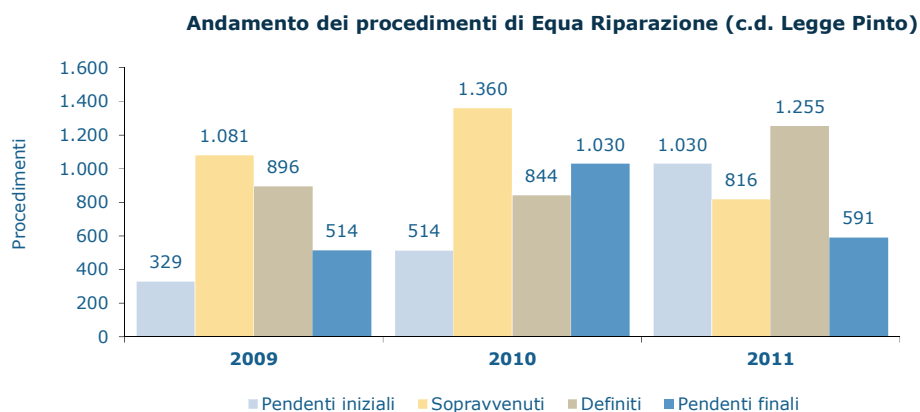


Grafico 4: Andamento procedimenti di Equa Riparazione triennio 2009-2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

Occorre evidenziare che l'andamento positivo nella definizione di tali procedimenti di volontaria giurisdizione sta continuando nel 2012. Infatti, dai dati estratti al 20/02/2012 appare evidente che l'azione di "erosione delle pendenze" è proseguita efficacemente portando ad una diminuzione del 47% rispetto all'inizio dell'anno. È evidente che, portando avanti tale azione per tutto il 2012 ed ipotizzando una dinamica regolare del numero di procedimenti sopravvenuti, è possibile immaginare che l'anno si possa chiudere con un numero di pendenze prossime allo zero.

Procedimenti equa riparazione	2012
Pendenti iniziali	591
Sopravvenuti	86
Definiti	363
Pendenti finali	314

A dashed green box highlights the values 591 (Pendenti iniziali) and 314 (Pendenti finali) in the table. A dashed green line connects these two values to a separate dashed green box containing the text "-47%", indicating the percentage decrease.

Tabella 6: Procedimenti Equa Riparazione andamento 2012 (Fonte dati Ispezione Ministeriale 2012)

Per quanto riguarda i procedimenti di lavoro e previdenza, invece, si rileva che essi rappresentano oltre il 12% delle pendenze finali del 2011: è preponderante il dato dei procedimenti relativi ad Assistenza e Previdenza che rappresentano il 50% del totale.

Nella successiva tabella è possibile osservare la scomposizione dei dati statistici della Sezione Lavoro.

Andamento procedimenti Sezione Lavoro		Anno		
Tipologia	Flusso	2009	2010	2011
Contenziosi individuali	Pendenti iniziali	575	551	477
	Sopravvenuti	296	334	274
	Esauriti	320	408	466
	Pendenti finali	551	477	285
	Variazione procedimenti contenzioso (n)	-24	-74	-192
	Variazione procedimenti contenzioso(%)	-4%	-13%	-40%
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	108%	122%	170%
Tipologia	Flusso	2009	2010	2011
Assistenza e Previdenza	Pendenti iniziali	972	974	947
	Sopravvenuti	629	616	536
	Esauriti	627	643	927
	Pendenti finali	974	947	556
	Variazione procedimenti VG & Cam Cons (n)	2	-27	-391
	Variazione procedimenti VG & Cam Cons (%)	0%	-3%	-41%
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	100%	104%	173%
Tipologia	Flusso	2009	2010	2011
Pubblico Impiego	Pendenti iniziali	186	208	167
	Sopravvenuti	103	104	161
	Esauriti	81	145	141
	Pendenti finali	208	167	187
	Variazione procedimenti VG & Cam Cons (n)	22	-41	20
	Variazione procedimenti VG & Cam Cons (%)	12%	-20%	12%
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	79%	139%	88%
Totale movimenti	Variazione totale procedimenti (n)	0	-142	-563
	Variazione totale procedimenti (%)	0%	-8%	-35%
	Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	100%	113%	158%

Tabella 7: Andamento procedimenti Lavoro per tipologia triennio 2009-2011 (Fonte dati Webstat Giustizia)

Le sentenze civili

Anche i dati relativi alle sentenze civili pubblicate (definitive e parziali) evidenziano un considerevole aumento (15,12%) nel triennio 2009 - 2011.

La pubblicazione delle sentenze consiste nello scarico a sistema della sentenza e nell'apposizione di timbri e firme da parte del personale di cancelleria. In merito è da rivelare che l'adozione di nuovi e più innovativi sistemi automatizzati (es. SICID per la gestione del registro in area civile e lavoro), oltre a comportare una migliore e più efficiente gestione dei procedimenti civili, consente di conseguire significativi benefici e risparmi di tempo nelle fasi di scarico e pubblicazione delle sentenze.

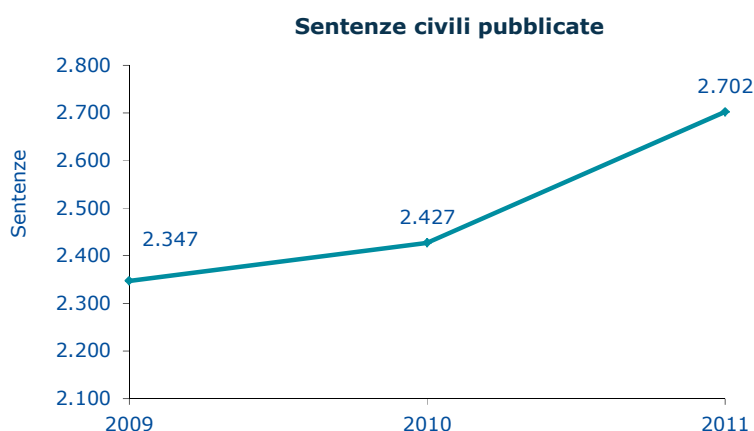


Grafico 5: Sentenze Civili pubblicate triennio 2009-2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

La tabella seguente evidenzia che è stato compiuto uno sforzo significativo per ridurre quanto più possibile i tempi di pubblicazione: nel 2011 la quasi totalità delle sentenze emesse è stata pubblicata entro 30 giorni dall'emissione.

Publicazione delle sentenze	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
Entro 30gg	93,1%	92,0%	97,8%
Tra 31 e 60 gg	5,8%	6,3%	1,9%
Tra 61 e 90 gg	1,1%	1,6%	0,3%
Tra 91 e 120 gg	0,0%	0,1%	0,0%
Oltre 120 gg	0,0%	0,0%	0,0%
	100,0%	100,0%	100,0%

Tabella 8: Tempi di pubblicazione delle sentenze civili triennio 2009-2011 (Fonte dati Webstat Giustizia)

La durata dei procedimenti civili

La durata media dei procedimenti individua il tempo medio necessario per definire una causa dal momento dell'iscrizione a ruolo fino alla sua definizione tramite sentenza o altro provvedimento.

La durata di un procedimento è determinata da diversi fattori, quantitativi e qualitativi, come la produttività dei magistrati e del personale amministrativo, la difficoltà del procedimento, il numero delle parti, il numero e la complessità delle richieste delle parti, ecc..

Di seguito si riportano i risultati di un'elaborazione¹, effettuata sulla base delle statistiche dei procedimenti civili, che mostra una durata media di definizione dei procedimenti civili leggermente superiore ai tre anni e mezzo².

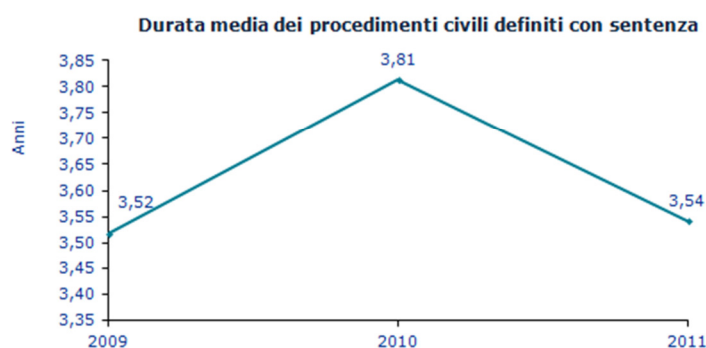


Grafico 6: Durata media procedimenti civili 2009–2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Come si può notare dal grafico, il valore nel 2011 diminuisce sensibilmente rispetto al 2010 e si riporta al livello del 2009. Tale fenomeno mette in luce la prestazione molto positiva dell'Ufficio che assume ancor più rilievo se si considera che nello stesso periodo, come evidenziato nel paragrafo precedente, il numero delle sentenze pubblicate è cresciuto di oltre il 15%.

Uno dei principali obiettivi della Corte di Appello è proseguire questa positiva tendenza, diminuendo ulteriormente la durata dei procedimenti per allinearsi alla media nazionale.

Ufficio	Durata in anni	Durata in mesi	Durata in giorni
Corte di Appello	2,7	32	986
Tribunale per i minorenni	1,8	22	662
Tribunale ordinario	1,3	15	467
Giudice di pace	1,0	12	367

Tabella 9: Durata media procedimenti civili per Tipologia di Ufficio Giudiziario anno 2010 (fonte DGSTAT)

¹ L'elaborazione si è resa necessaria perché questo indicatore non è monitorato nelle statistiche ufficiali del Ministero della Giustizia; l'algoritmo utilizzato è la media pesata degli anni intercorsi dall'iscrizione a ruolo alla definizione (tale dato è ricavato facendo la differenza tra l'anno di definizione e l'anno di iscrizione poiché non sono disponibili dati puntuali sui singoli procedimenti).

² Il risultato dell'elaborazione è da leggersi come il numero di anni che sono stati necessari per definire un procedimento chiuso nell'anno analizzato.

Tra gli elementi che contribuiscono alla durata dei procedimenti assume rilevanza non solo il numero di cause civili trattate, ma anche il numero di udienze effettuate.

Come emerge dalla successiva tabella, il numero di udienze totali è altalenante nel corso del triennio analizzato, con una diminuzione nel corso del 2010 rispetto al 2009 del 10,16% e un successivo incremento del 8,44% nel 2011 rispetto al 2010.

Udienze	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
Numero	1358	1220	1323
Δ valore	-	-138	103
Δ %	-	-10,16%	8,44%

Tabella 10: Totale Udienze civili triennio 2009-2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

Le attività del settore penale

Il giudizio di appello nel procedimento penale davanti alla Corte d'Appello (e alla Corte d'Assise d'Appello) è introdotto da ricorso che può essere presentato dall'imputato, dal suo difensore, dal Procuratore della Repubblica presso il giudice di primo grado che ha emesso la sentenza impugnata, dal Procuratore Generale presso la Corte d'Appello e dalla parte civile (soggetto privato danneggiato dal reato), che in tal caso può solo proporre l'impugnazione con riferimento alle decisioni civili sulla domanda di risarcimento dei danni subiti.

Dopo che la cancelleria del giudice di primo grado ha eseguito le notifiche del ricorso, il fascicolo viene trasmesso alla Corte d'Appello e assegnato ad una delle tre sezioni, il cui Presidente nomina il Consigliere relatore e fissa l'udienza per la discussione.

La discussione si può svolgere:

- in udienza pubblica (con la presenza necessaria del Procuratore Generale e del difensore dell'imputato), in un'aula nella quale è consentito l'accesso al pubblico (salvi casi particolari previsti dalla legge);
- in udienza camerale (per i procedimenti che in primo grado sono stati celebrati con il c.d. "rito abbreviato", o quando con il ricorso in appello viene posta in discussione solo l'entità della pena, e non la colpevolezza dell'imputato), senza pubblico, con la presenza solo delle parti interessate, che possono anche non comparire, senza che ciò impedisca la decisione dell'appello.

Il giudizio si svolge mediante la relazione orale da parte del Consigliere relatore (che illustra la sentenza impugnata ed i motivi dell'appello), seguita dalla discussione orale da parte del Procuratore Generale, del difensore della parte civile e del difensore dell'imputato. L'imputato ha diritto di rilasciare spontanee dichiarazioni e, così come il proprio difensore, ha diritto, se lo chiede, di avere la parola per ultimo.

Generalmente il giudizio di appello si esaurisce in una sola udienza, salvo i casi in cui la Corte decide di rinnovare, anche solo parzialmente, il dibattimento di primo grado, ad esempio disponendo l'espletamento di una perizia o l'audizione di testimoni.

Esaurita la discussione, la Corte si ritira in camera di consiglio per decidere, quindi rientra in aula ed il Presidente del collegio legge il dispositivo della sentenza.

La motivazione della decisione viene depositata in Cancelleria nel termine ordinario di 15 giorni (che in casi particolari può essere aumentato fino a 90 giorni) e normalmente è redatta dal Consigliere relatore.

I procedimenti penali

La tabella seguente illustra i movimenti dei procedimenti penali nel triennio 2009 - 2011 ed il relativo tasso di definizione³.

Andamento procedimenti penali	2009	2010	2011
Pendenti iniziali	7.219	8.121	7.298
Sopravvenuti	4.405	3.348	3.470
Definiti	3.503	4.171	4.338
Pendenti finali	8.121	7.298	6.430
Variazione procedimenti (n)	902	-823	-868
Variazione procedimenti (%)	12%	-10%	-12%
Tasso di definizione (Definiti / Sopravvenuti)	80%	125%	125%

Tabella 11: Andamento procedimenti penali 2009 - 2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

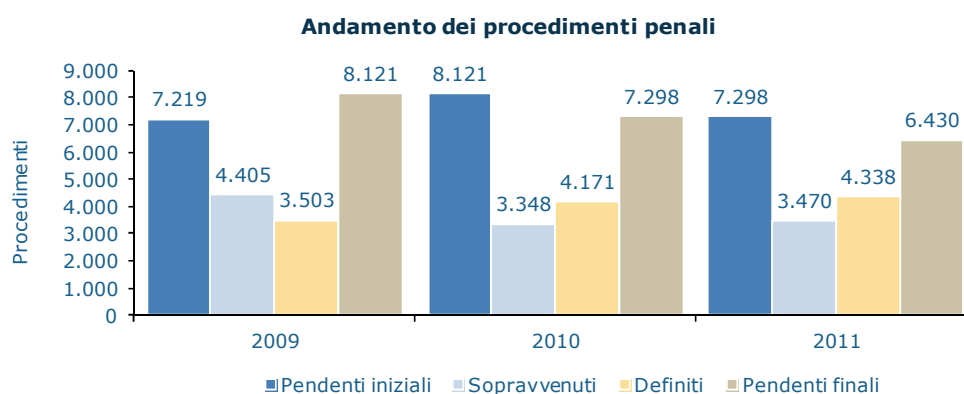


Grafico 7: Andamento procedimenti penali 2009 - 2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

I dati riportati descrivono chiaramente il buon andamento dell'Ufficio anche nel Settore Penale. Infatti, nel periodo in esame si rileva un incremento dei procedimenti definiti (+23,84% fra il 2009 e il 2011) ed una diminuzione delle pendenze finali che nel 2011, rispetto al 2009, sono diminuite del 20,82%. Il tasso di definizione assume una percentuale molto significativa sia nel 2010 (125%) che nel 2011 (125%).

³ Il tasso di definizione è il rapporto tra i procedimenti sopravvenuti e quelli definiti e indica la capacità dell'Ufficio Giudiziario di gestire i nuovi procedimenti in funzione dei procedimenti in corso (quelli iscritti nei precedenti anni): se il tasso di definizione è maggiore di 100%, l'Ufficio dimostra la capacità di ridurre le proprie pendenze e quindi di concludere l'anno con un numero di pendenze finali inferiore alle pendenze iniziali.

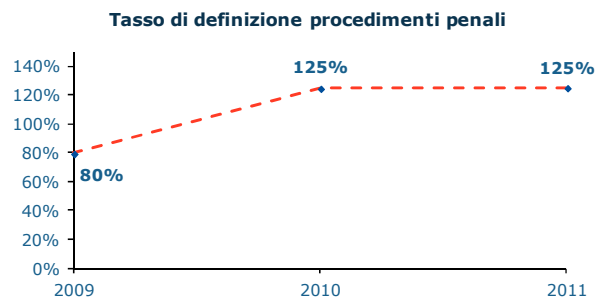


Grafico 8: Tasso di definizione dei procedimenti penali 2009 – 2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

Si evidenzia che questo risultato è stato ottenuto nonostante la Corte abbia gestito e definito nel periodo in esame alcuni processi particolarmente complessi e gravosi in termini di risorse giudiziarie ed amministrative impiegate.

Fra i suddetti procedimenti si segnalano quelli inerenti le vicende del G8 Caserma Bolzaneto e del G8 Scuola Diaz risalenti al Luglio del 2001. Per valutare le dimensioni dei suddetti procedimenti si riportano di seguito alcuni dati quantitativi sui procedimenti citati:

Processo Diaz	
Durata del procedimento	Dal 20/11/2009 al 18/05/2010 Deposito sentenza 31/07/2010
Numero di udienze	18
Numero di parti civili intervenute nel processo	119
Parti civili ammesse al patrocinio a spese dello Stato con relativi decreti di liquidazione degli onorari	54
Pagine della sentenza	313
Numero imputati	28
Capi di imputazione	25
Notifiche della sentenza agli imputati contumaci	40
Notifiche dei ricorsi in cassazione	3.700

Tabella 12: Processo Diaz – dati quantitativi (Fonte: dati Sezione Penale Corte di Appello 2012)

Processo Bolzaneto	
Durata del procedimento	Dal 23/04/2009 al 15/04/2011 = 722 giorni
Numero di udienze	19
Numero di parti civili intervenute nel processo	155
Pagine della sentenza	780
Notifiche Sentenza - Imputati:	43
Notifiche Sentenza - Difensori Imputati:	60
Notifiche Sentenza - Responsabili Civili:	16
Notifiche Sentenza - Parti Civili:	155
Notifiche Sentenza - Difensori Parti Civili:	63

Tabella 13: Processo Bolzaneto – dati quantitativi (Fonte: dati Sezione Penale Corte di Appello 2012)

Il settore penale registra una crescita delle sentenze emesse sia nel 2010 rispetto al 2009 (+19,3%) che nel 2011 rispetto al 2010 (+4,9%).

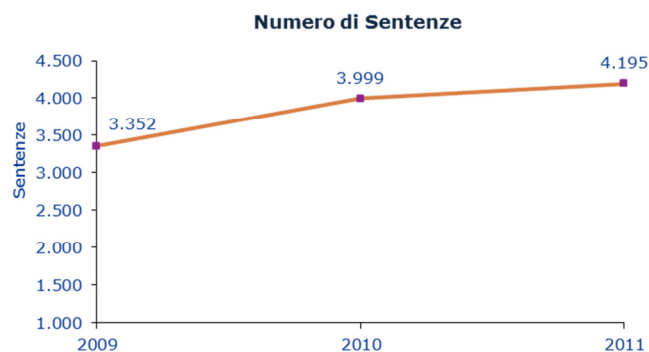


Grafico 9: Numero delle sentenze emesse Settore Penale 2009 – 2011 (Fonte: dati Ispezione Ministeriale 2012)

Sentenze	2009	2010	2011
Sezioni penali	3.112	3.798	4.007
Corte di Assise di Appello	12	19	18
Sezione Minori	103	45	41
	125	137	129
Totale sentenze	3.352	3.999	4.195

Tabella 14: Sentenze per tipologia di sezione 2009 - 2011 (Fonte dati: Ispezione Ministeriale 2012)

Per quanto concerne il numero complessivo di udienze dibattimentali/camerale nel periodo in esame l'andamento è altalenante, come è possibile osservare di seguito:

Udienze	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
Numero	1310	1459	1310
Δ valore	-	149	-149
Δ %	-	11,37%	-10,21%

Tabella 15: Udienze dibattimentali/camerale penali 2009 - 2011 (Fonte dati: Ispezione Ministeriale 2012)

APPROFONDIMENTO: BENCHMARK INDICI DI RICAMBIO ED INDICI DI SMALTIMENTO

Dall'analisi dei dati presenti sul sito Webstat del Ministero della Giustizia, sono stati calcolati gli indici di ricambio e di smaltimento delle Corti di Appello in Italia. Il dato è relativo al 2010 e non sono state considerate le sezioni distaccate di Corte di Appello di Taranto, Sassari e Bolzano.

L'indice di ricambio annuale dei sopravvenuti è un indicatore della capacità dell'Ufficio di fronteggiare la domanda di giustizia e si ottiene rapportando il numero di procedimenti definiti in un determinato anno solare al numero dei procedimenti iscritti nell'anno stesso.

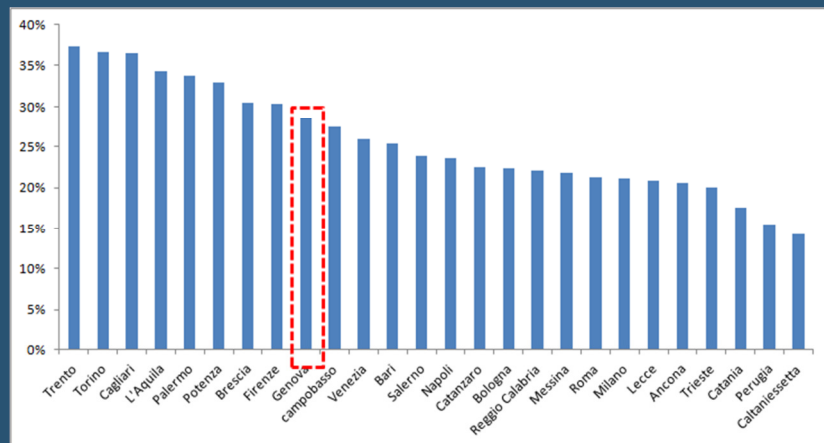
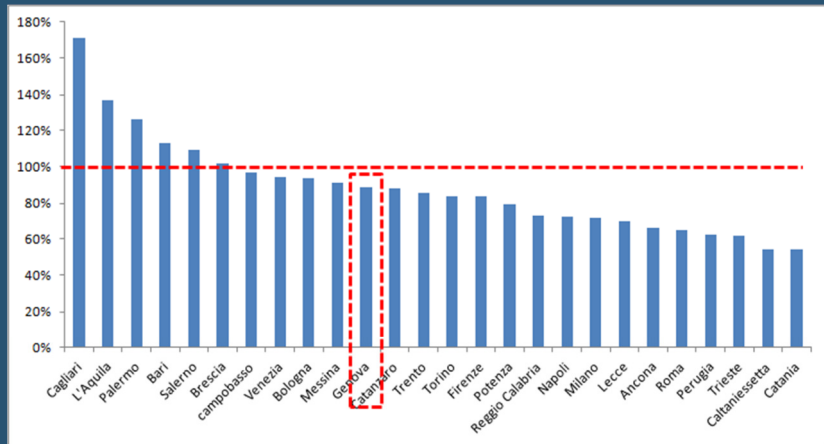
L'indice risulta pari a 100 nel caso in cui il numero di procedimenti smaltiti dall'ufficio è pari al numero di procedimenti che vengono iscritti. Se l'indice assume valori superiori a 100, invece, l'Ufficio riesce a smaltire più procedimenti di quanti ne sono iscritti, mentre se è inferiore a 100 significa che l'Ufficio smaltisce meno procedimenti di quanti sono iscritti.

Sono solamente 5 le Corti Appello che hanno un indice di ricambio maggiore di 100 (Cagliari, L'Aquila, Palermo, Bari, Salerno e Brescia). La Corte di Appello di Genova ha un indice di ricambio pari all'88%. Il dato è superiore rispetto alla media italiana ed esprime la capacità dell'ufficio di smaltire quasi tutte le nuove iscrizioni (civili e penali). In merito si evidenzia che tale risultato è stato raggiunto dall'Ufficio nonostante in questo periodo abbia dovuto definire alcuni processi particolarmente complessi sia per le risorse giudiziarie che per quelle amministrative, inerenti le vicende del G8 Caserma Bolzaneto e dei fatti del G8 Scuola Diaz di Genova del Luglio 2001.

L'indice di smaltimento esprime la quota di carico di lavoro che l'Ufficio smaltisce in un determinato periodo e si calcola rapportando i procedimenti definiti nell'anno e la somma fra i pendenti all'inizio del periodo e i pervenuti durante l'intero periodo.

Il valore massimo che l'indice può assumere è 100 e indica che l'ufficio ha una pendenza finale pari a zero.

L'indice di smaltimento della Corte di Appello di Genova rispetto alla media italiana è buono ed è pari complessivamente al 28,6% a fronte del 37,7% della Corte di Appello di Trento.



In relazione all'esito dei procedimenti definiti con sentenza, la lettura dei dati disponibili pone in evidenza che nel triennio considerato sono state confermate in secondo grado più del 50% delle decisioni del primo grado, con un picco di oltre il 65% nel 2010, come è possibile osservare nel grafico seguente:

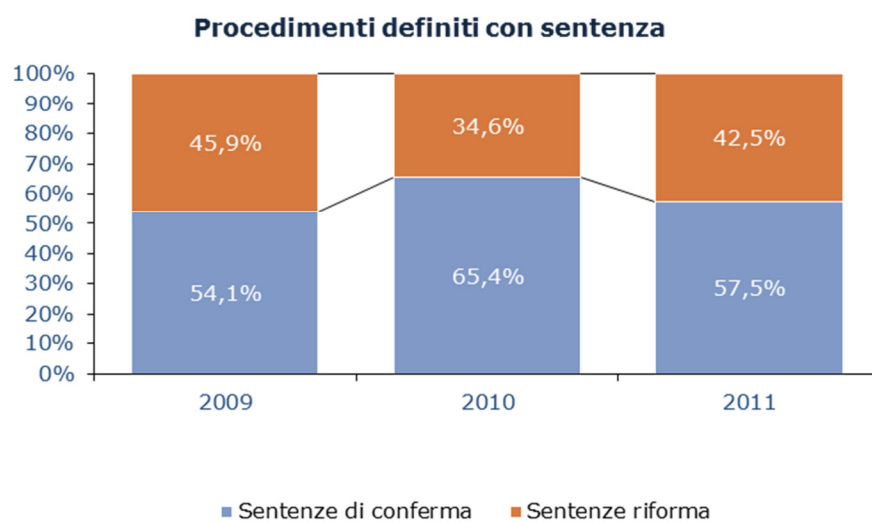


Grafico 10: Procedimenti definiti con sentenza 2009 - 2011 (Fonte: Webstat Giustizia 2012)

Rendiconto economico

Risorse economiche

La gestione economica di un Ufficio Giudiziario è particolarmente complessa, poiché coinvolge molteplici soggetti per diverse voci di spesa. Scopo di questo capitolo è costruire un rendiconto economico delle spese e dei ricavi “generati” della Corte di Appello e fornire una spiegazione delle principali voci che lo compongono.

La Corte di Appello ha un budget piuttosto limitato, assegnato dal Ministero della Giustizia esclusivamente per le spese di ufficio. Il funzionamento è garantito dai fondi ministeriali, erogati direttamente o tramite soggetti terzi: è il caso delle spese di conduzione e manutenzione del Palazzo di Giustizia (Comune di Genova), degli stipendi del personale amministrativo e giurisdizionale (Ministero dell’Economia e delle Finanze), di hardware e software (CISIA⁴ o altri Enti Pubblici attraverso progetti finanziati da altre fonti nazionali o europee).

La Corte di Appello provvede, utilizzando i fondi conferiti dal Ministero, al pagamento delle spese legate al funzionamento dell’Ufficio quali, ad esempio, quelle per fotocopiatrici, spedizioni postali, automezzi.

Inoltre, in quanto organo di vertice del distretto⁵, alla Corte è demandata la gestione delle spese di giustizia, la cui formazione avviene presso altri Uffici Giudiziari.

In realtà, l’attività svolta dalla Corte non rappresenta solo una voce di costo per il bilancio dello Stato, ma in alcuni casi, è anche fonte di entrate a fronte dell’erogazione di specifici servizi.

Oltre al Contributo Unificato, dovuto all’atto dell’iscrizione a ruolo in area civile, è previsto il pagamento⁶, salvo le esenzioni di legge, di diversi servizi quali, ad esempio, il rilascio di copie, di certificazioni e di attestazioni. Inoltre, la Corte provvede anche all’avvio del processo di recupero dei crediti per tutti i procedimenti passati in giudicato.

Consapevoli dell’impossibilità di rappresentare l’intero universo delle voci di costo e di ricavo, si proverà, di seguito, a illustrare le principali voci.

⁴ *Coordinamenti Interdistrettuali per i Sistemi Informativi Automatizzati.*

⁵ *Il Funzionario Delegato per il pagamento delle Spese di Giustizia della Corte di Appello di Genova è il Dirigente Amministrativo.*

⁶ *Tutti i pagamenti per servizi presso gli Uffici Giudiziari avvengono tramite l’annullamento di marche da bollo: all’Ufficio non è attribuita la funzione di cassa.*

Spese di giustizia

Le Spese di Giustizia, definite nel Testo Unico adottato con D.P.R. 30 maggio 2002 n. 115 (di seguito anche Testo Unico, T.U.), sono costituite dalle spese sostenute dall'Ufficio Giudiziario per lo svolgimento dei processi penali e civili, dalle indennità, dagli onorari per i consulenti e gli avvocati in caso di patrocinio a spese dello Stato, e dalle spese per oneri previdenziali e IVA. Le spese del processo civile e penale, come previsto dall'art. 185 del T.U., sono gestite attraverso aperture di credito a favore dei funzionari delegati e sono disposte più volte nel corso dell'anno con decreto dirigenziale della direzione della giustizia civile. I funzionari delegati sono generalmente i vertici delle Corti d'Appello e delle Procure Generali mentre l'apertura di credito è un modo per gestire la spesa in strutture organizzative complesse con articolazioni sul territorio come l'organizzazione giudiziaria. Le spese di Giustizia sono gestite dall'Ufficio Giudiziario tramite il sistema informativo integrato S.I.Amm. (mod. 1/A/SG). Le spese di Giustizia riguardanti l'autorità penale e le cause civili con ammissione a patrocinio a carico dello Stato sono anticipate dallo Stato per tutta la durata del procedimento; a seguito del passaggio in giudicato della sentenza, sono avviate procedure per il loro recupero rivalendosi sulla parte soccombente. Questo procedimento, detto di "recupero crediti" è descritto in maggiore dettaglio in una sezione successiva. Nella seguente tabella si riportano le spese di giustizia estratte dal mod. 1/A/SG per il triennio 2009 – 2011.

SPESE DI GIUSTIZIA (euro)	Anno 2009		Anno 2010		Anno 2011	
totale	€ 782.882,37		€ 792.821,53		€ 809.953,66	
- SPESE	penale	civile	penale	civile	penale	civile
viaggio	€ 1.485,34		€ 3.197,50		€ 4.614,08	
sostenute per lo svolgimento dell'incarico	€ 2.360,85				€ 1.653,75	
- da ausiliari			€ 2.110,72		€ 2.859,26	
altre spese straordinarie nel processo penale					€ 4.640,00	
custodia	€ 50.706,04		€ 84.069,91		€ 157.882,70	
altro	€ 60,00		€ 5.014,60		€ 1.245,54	
totale spese	€ 54.612,23		€ 94.392,73		€ 172.895,33	
- INDENNITA'	penale	civile	penale	civile	penale	civile
trasferta	€ 0,72		€ 5,76		€ 0,72	
custodia	€ 3.084,00		€ 26.847,94		€ 53.394,56	
spettanti a magistrati onorari ed esperti	€ 6.181,67		€ 6.762,00		€ 7.252,52	
spettanti a giudici popolari	€ 6.479,79		€ 11.703,15		€ 13.817,79	
altre indennità	€ 0,00		€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00	
totale indennità	€ 15.746,18		€ 45.318,85		€ 74.465,59	
- ONORARI	penale	civile	penale	civile	penale	civile
ausiliari del magistrato	€ 31.457,56	€ 1.022,00	€ 42.798,96		€ 40.819,82	
consulenti tecnici di parte		€ 1.200,00				
difensori	€ 521.700,08	€ 24.855,53	€ 426.312,88	€ 56.066,79	€ 371.394,98	€ 43.260,64
totale onorari	€ 553.157,64	€ 27.077,53	€ 469.111,84	€ 56.066,79	€ 412.214,80	€ 43.260,64
- ALTRO	penale	civile	penale	civile	penale	civile
oneri previdenziali	€ 11.213,23	€ 561,19	€ 17.132,50	€ 1.700,47	€ 15.368,36	€ 1.706,99
IVA	€ 115.082,35	€ 5.432,02	€ 99.853,86	€ 9.244,49	€ 81.658,06	€ 8.383,89
totale altro	€ 126.295,58	€ 5.993,21	€ 116.986,36	€ 10.944,96	€ 97.026,42	€ 10.090,88
totale	€ 749.811,63	€ 33.070,74	€ 725.809,78	€ 67.011,75	€ 756.602,14	€ 53.351,52

Tabella 16: Dettaglio delle Spese di Giustizia triennio 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Osservando i dati è possibile affermare che i costi dei procedimenti del settore penale sono generalmente più alti rispetto a quelli del civile. La differenza si deve ai costi per la custodia di beni sequestrati ed agli onorari degli avvocati per il patrocinio a spese dello Stato e per le nomine di ufficio con condannato irreperibile.

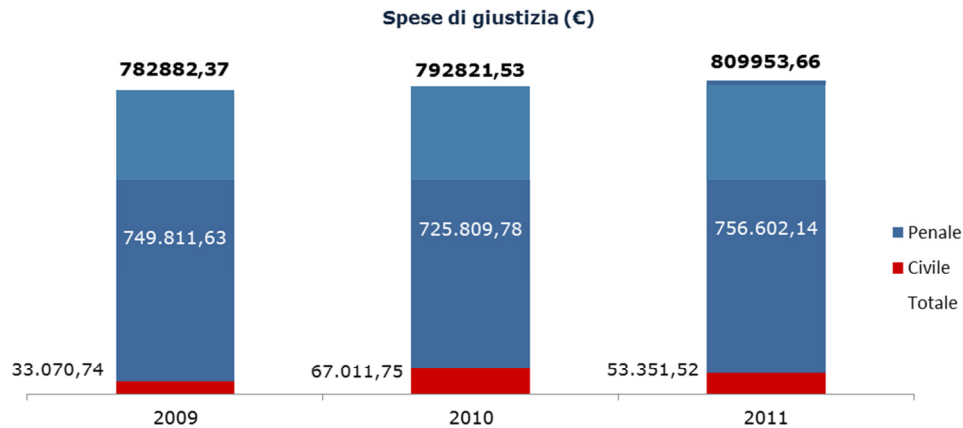


Grafico 11: Composizione spese di giustizia 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Il numero di modelli di pagamento iscritti, dove sono annotate le spese di Giustizia sostenute, ha subito un notevole incremento nel 2010 rispetto al 2009 (+61%), per poi diminuire nel 2011 e riassetarsi ai livelli del 2009.

In merito occorre evidenziare che la produzione dei singoli modelli di pagamento è un'attività che grava in modo significativo sugli uffici amministrativi della Corte di Appello di Genova, richiedendo un notevole dispendio di risorse e tempo.

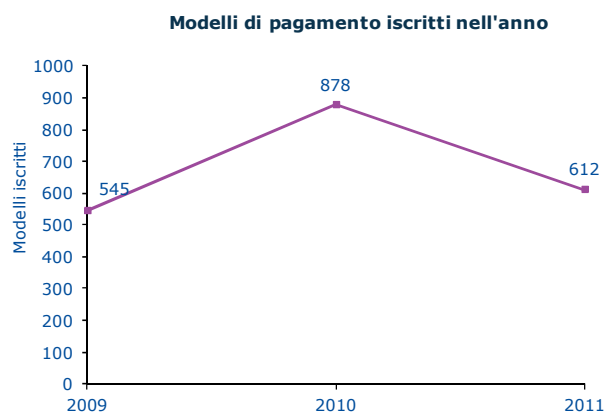


Grafico 12: Modelli di pagamento iscritti 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Spese prenotate a debito

Si definisce “prenotazione a debito” l’annotazione a futura memoria di una voce di spesa, per la quale non vi è reale pagamento, ai fini di un eventuale recupero in una fase successiva. Si tratta in genere di imposte, tasse e tributi vari che, in alcuni casi previsti dalla legge, lo Stato non percepisce immediatamente, ma che si limita semplicemente ad annotare.

L’annotazione avviene sull’apposito registro, modello 2/A/SG. Tradizionalmente solo le spese anticipate dall’erario sono considerate “spese di Giustizia” in senso stretto. Il Testo Unico in materia di spese di Giustizia, invece, ha ricostruito un complesso sistema normativo nel quale il concetto di tali spese si allarga anche ai diritti, alle tasse e in genere ai tributi che di norma sono a carico della parte privata (nei cui confronti si può effettivamente parlare di spesa), ma che in taluni casi, come si vedrà, il privato non paga e l’amministrazione si limita a “prenotare a debito” in vista dell’eventuale futura ripetizione.

La prenotazione a debito è consentita nei seguenti due casi:

- 1) ammissione al patrocinio a spese dello Stato;
- 2) nel processo è parte la Pubblica Amministrazione.

Il recupero delle spese si attuerà sia nell’ipotesi di revoca dell’ammissione al patrocinio a spese dello Stato, sia in caso di condanna dell’altra parte alla rifusione delle spese, che deve essere pronunciata a favore dello Stato. Il totale degli importi relativi a spese prenotate a debito per la Corte di Appello di Genova nell’anno 2011 registra un aumento rispetto all’anno precedente del 72% e del 133% rispetto al 2009; allo stesso modo, il numero di iscrizioni registra un incremento nel 2011 di oltre il 38% rispetto al 2009.

Spese Prenotate a Debito	2009	2010	2011
In materia penale	€ 59.471,70	€ 73.251,00	€ 172.087,47
In materia civile	€ 235.793,95	€ 326.546,34	€ 517.637,01
Totale	€ 295.265,65	€ 399.797,34	€ 689.724,48

Tabella 17: Spese prenotate a debito 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Numero Iscrizioni	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
Totale	1.038	1.340	1.436

Tabella 18: Numero di iscrizioni 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

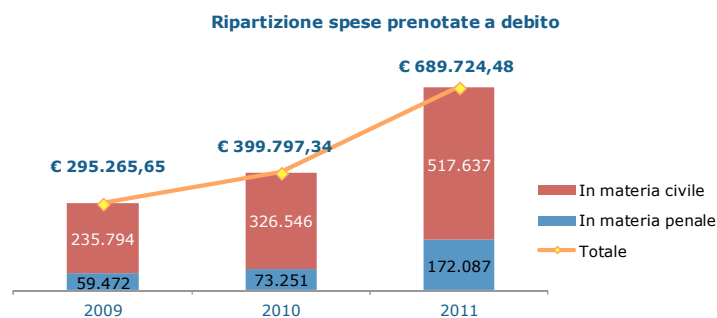


Grafico 13: Ripartizione spese prenotate a debito 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

L'analisi delle tipologie di spesa individua nell'imposta di registro la voce principale e determinante nelle variazioni degli importi dal 2009 al 2011, come è possibile osservare di seguito:

Importo prenotato nell'anno (in €)	2009	2010	2011
Contributo Unificato	€ 10.907,00	€ 14.174,30	€ 16.451,00
Spese forfettarie notificazioni a richiesta d'ufficio	€ 144,00	€ 280,00	€ 344,00
Imposta di registro	€ 269.116,11	€ 383.626,00	€ 671.100,25
Imposta ipotecaria	-	-	-
Imposta Catastale	-	-	-
Altre imposte e tasse	€ 74,85	€ 281,86	-
Consulenti tecnici di parte	-	-	-
Ausiliario del Magistrato	-	-	-
Notaio	-	-	-
Indennità di custodia	-	-	-
Diritti di copia	€ 1.541,59	€ 763,18	€ 1.616,75
Altro	€ 13.482,10	€ 672,00	€ 212,48
Totale	€ 295.265,65	€ 399.797,34	€ 689.724,48

Tabella 19: Dettaglio degli importi per le spese prenotate a debito 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Recupero dei Crediti

Il recupero dei crediti è una funzione degli Uffici Giudiziari volta alla richiesta e alla successiva riscossione delle somme dovute, sulla base di quanto stabilito dalla norma e dalla sentenza che a conclusione del processo, dispone il pagamento delle spese processuali, oltre che della pena pecuniaria. Lo strumento per il tracciamento delle somme è il cosiddetto “foglio notizie”, documento che segue la vicenda processuale e sul quale vengono annotate tutte le spese intercorse (es. contributo unificato, testimoni, registrazione della sentenza all’Agenzia delle Entrate, eventuale patrocinio a spese dello stato, etc.). La gestione del foglio notizie è supportata dal sistema informatico S.I.Amm., totalmente integrato con il modulo applicativo che gestisce il recupero dei crediti. A seguito dell’accertamento anagrafico, le somme sono richieste al debitore e riscosse dall’ente terzo Equitalia Giustizia.

I dati e i grafici riportati di seguito evidenziano che il recupero dei crediti assume volumi consistenti per i procedimenti penali, sia in termini numerici, sia per quanto riguarda le somme complessivamente dovute, in considerazione delle multe, delle sanzioni inflitte dal giudice e dell’entità delle spese processuali.

Dall’analisi dei rendiconti ministeriali ufficiali, si evince una tendenza negativa delle riscossioni totali negli ultimi tre anni. Tutto ciò è stato determinato dal fatto che fino a poco tempo fa la Corte doveva provvedere al recupero dei crediti di tutte le sentenze pronunciate, mentre allo stato attuale ha la competenza per le sole sentenze di riforma sostanziale.

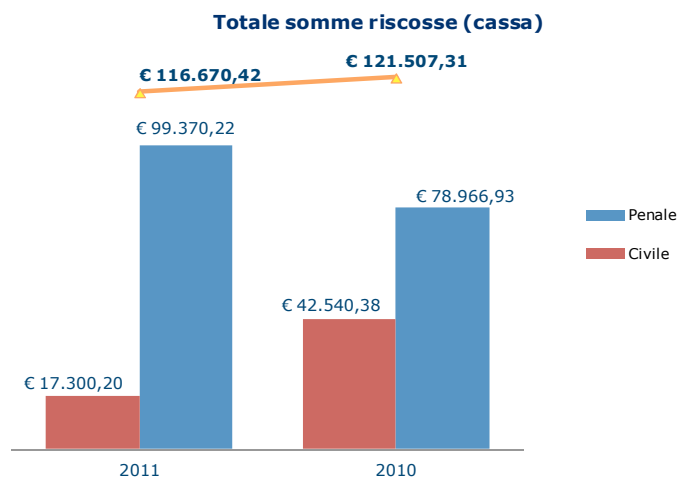


Grafico 14: Somme riscosse anni 2010-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Bisogna tuttavia evidenziare che, nel processo di recupero dei crediti, la Corte di Appello è direttamente responsabile fino al controllo del dettaglio delle spese ed alla generazione del foglio notizie. La fase di recupero fisico del credito è attribuita ad Equitalia Giustizia.

Settore Civile

I movimenti nel settore civile evidenziano negli ultimi tre anni un aumento delle somme iscritte per il recupero.

Importi Settore Civile	Anni		
	2009	2010	2011
Somme iscritte per contributo unificato	€ 16.331,00	€ 37.837,32	€ 24.870,70
Somme iscritte per patrocinio a spese dello Stato	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Somme iscritte per sanzioni pecuniarie processuali	€ 0,00	€ 0,00	€ 9.422,00
Somme iscritte per altro	€ 50.709,72	€ 309.233,58	€ 33.180,32
Totale somme iscritte nell'anno	€ 67.040,72	€ 347.070,90	€ 67.473,02
Somme riscosse a seguito di invito al pagamento (anno)	€ 61.975,57	€ 25.761,44	€ 17.300,20
Somme riscosse a seguito di iscrizione a ruolo (anno)	€ 836,55	€ 100,00	€ 0,00
Modelli F23 (anno)	€ 22.984,94	€ 16.678,94	€ 0,00
Totale somme riscosse (anno)	€ 85.797,06	€ 42.540,38	€ 17.300,20
Somme riscosse a seguito di invito al pagamento (competenza)	€ 13.085,00	€ 7.087,50	€ 10.579,30
Somme riscosse a seguito di iscrizione a ruolo (competenza)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Modelli F23 (competenza)	€ 4.520,00	€ 905,00	€ 0,00
Totale somme riscosse (competenza)	€ 17.605,00	€ 7.992,50	€ 10.579,30

Tabella 20: Movimenti recupero crediti settore civile 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Analizzando il recupero degli importi per competenza, si intuisce come il rientro delle somme avvenga negli anni successivi all'iscrizione.

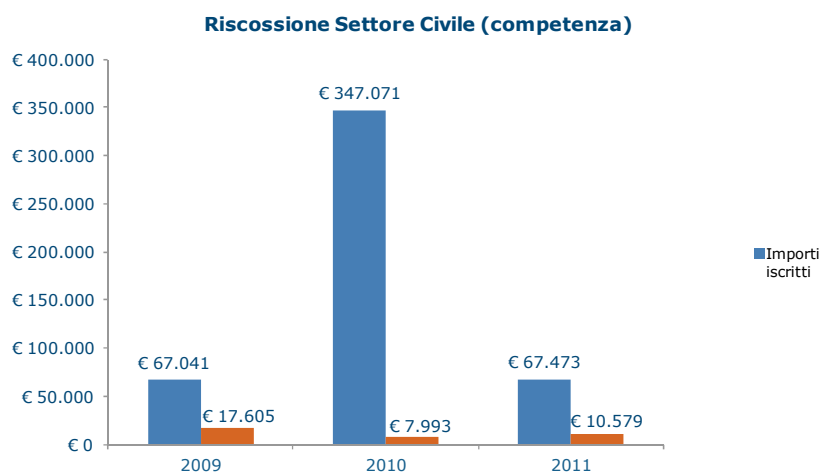


Grafico 15: Riscossione Settore Civile 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Settore Penale

I movimenti nel settore penale evidenziano da un lato un picco delle somme iscritte negli anni 2010 e 2009 per un importo annuale di circa 15 milioni di euro, dall'altro, una percentuale di recupero molto bassa. Ciò è dovuto sostanzialmente alla natura stessa dei soggetti creditori, molte volte irreperibili, detenuti, soggetti indigenti, che rendono il credito inesigibile o comunque di difficile recupero.

Importi Settore Penale	Anni		
	2009	2010	2011
Somme iscritte per multe e sanzioni	€ 8.987.081,16	€ 8.330.124,44	€ 5.029.002,75
Somme iscritte per spese	€ 6.512.660,79	€ 6.604.940,77	€ 3.723.315,43
Totale somme iscritte nell'anno	€ 15.499.741,95	€ 14.935.065,21	€ 8.752.318,18
Somme riscosse a seguito di invito al pagamento (anno)	€ 76.954,60	€ 66.495,07	€ 99.370,22
Somme riscosse a seguito di iscrizione a ruolo (anno)	€ 36.562,88	€ 8.239,09	€ 0,00
Modelli F23 (anno)	€ 17.650,89	€ 4.232,77	€ 0,00
Totale somme riscosse (anno)	€ 131.168,37	€ 78.966,93	€ 99.370,22
Somme riscosse a seguito di invito al pagamento (competenza)	€ 4.063,42	€ 1.189,00	€ 79.945,43
Somme riscosse a seguito di iscrizione a ruolo (competenza)	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
Modelli F23 (competenza)	€ 1.654,00	€ 120,00	€ 0,00
Totale somme riscosse (competenza)	€ 5.717,42	€ 1.309,00	€ 79.945,43

Tabella 21: Movimenti recupero crediti settore penale 2009-2011 (Fonte: Webstat giustizia modello 3ASG)

Campione Civile e Penale

I campioni civile e penale si sono trasformati nel recupero crediti; quindi la Corte di Appello di Genova sta provvedendo a gestire i residui, come evidenziato nel grafico successivo.

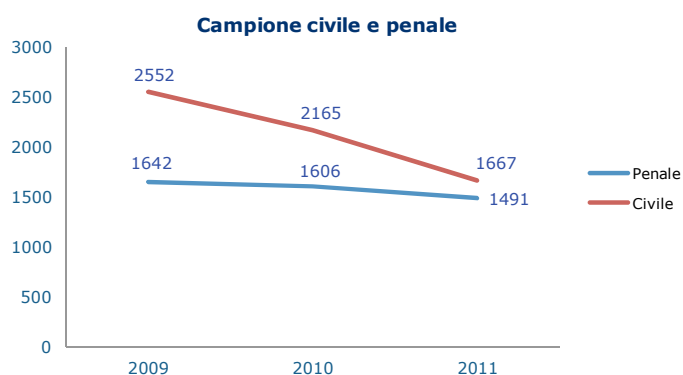


Grafico 16: Andamento campione civile e penale 2009-2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Costi di funzionamento

La voce “costi di funzionamento” comprende una serie di spese dell’Ufficio Giudiziario quali, ad esempio, manutenzioni, pulizie, utilities, hardware e software. La maggior parte di questi costi, benché generati dall’Ufficio, sono gestiti da altri Enti.

In particolare, il Comune di Genova provvede alla liquidazione delle spese telefoniche, pulizia, custodia e sicurezza, manutenzione degli stabili. A tal fine ogni anno il Comune invia alla Commissione di Manutenzione⁷ la documentazione dettagliata delle spese relative a tutti gli stabili degli Uffici Giudiziari che ricadono nel territorio comunale. Successivamente, effettuate le opportune verifiche, avviene il rimborso da parte del Ministero della Giustizia.

Il Comune di Genova anticipa le spese di funzionamento per il Palazzo di Giustizia, dove hanno sede la Procura Generale, la Procura della Repubblica, il Tribunale e Corte di Appello, e per i palazzi in cui sono ubicati il Tribunale di Sorveglianza, il Giudice di Pace, il Tribunale e la Procura della Repubblica per i Minorenni.

Poiché lo stabile principale, come già detto, è occupato da quattro Uffici Giudiziari, per le spese comuni non direttamente imputate al singolo Ufficio si è scelto di procedere all’individuazione di quote di competenza, attraverso un processo di ribaltamento basato sull’utilizzo di due criteri: per alcune voci è stato utilizzato il numero di risorse di personale (amministrativo e di magistratura) effettivamente in servizio, per altre, il numero di metri quadri occupati dai singoli uffici giudiziari.

La seguente tabella chiarisce il processo di ribaltamento ed identifica i criteri utilizzati per singola voce di spesa comune.

Tipologia di spesa	Criterio di ribaltamento impiegato
Riscaldamento	Metri quadri
Manutenzioni	Metri quadri
Consumi idrici	Metri quadri
Spese telefoniche	Numero di risorse di personale
Vigilanza	Numero di risorse di personale
Personale del Comune di Genova	Numero di risorse di personale
Altre Spese	Numero di risorse di personale

Tabella 22: Criteri di ribaltamento per voce di spesa

Ufficio Giudiziario	Criterio di ribaltamento (Superfici per palazzo)	Spese riscaldamento riscaldamento	Spese riscaldamento dirette	Totale spese riscaldamento
	Palazzo di Giustizia	475.101,34		
Corte di Appello	24,56%	116.691,48	89.719,85	206.411,33
Procura Generale	3,73%	17.717,79		17.717,79
Procura della Repubblica	20,08%	95.410,87		95.410,87
Tribunale	51,63%	245.281,20		245.281,20
Totale	100,00%	475.101,34	89.719,85	564.821,19

Tabella 23: Ripartizione delle voce "Riscaldamento" tra i quattro uffici presenti nel Palazzo di Giustizia per l'anno 2009

⁷ La Commissione di Manutenzione è un organo composto da rappresentanti di tutti gli Uffici Giudiziari presenti negli stabili e presieduto dal Presidente della Corte di Appello; ha il compito di interagire con il Comune e con tutti gli Enti interessati.

Nell'approvvigionamento di beni e servizi necessari per il suo funzionamento, la Corte di Appello di Genova è supportata anche dal CISIA, che provvede all'acquisto di hardware e software sulla base dei fabbisogni dell'Ufficio Giudiziario, in coerenza con il budget assegnato ed i piani di sviluppo ministeriali per l'informatica.

Tramite il proprio Ufficio di Ragioneria, la Corte provvede al pagamento di alcune spese direttamente finanziate dal Ministero della Giustizia quali, ad esempio, la TARSU, le spese per fotocopiatrici, le spese di ufficio, le spese postali e gli automezzi.

Al fine di dimensionare l'ammontare dei costi di funzionamento, evidenziandone la composizione, di seguito si riporta una ripartizione delle diverse voci secondo il dettaglio utilizzato nel rendiconto economico:

	2009	2010	2011
Liquidati dal Comune di Genova			
Locazioni	€ 127.630,22	€ 93.921,55	€ 20.576,40
Riscaldamento	€ 206.411,33	€ 253.021,12	€ 379.303,49
Manutenzioni	€ 651.171,60	€ 251.990,48	€ 148.892,60
Spese telefoniche	€ 121.266,95	€ 76.687,25	€ 73.989,60
Vigilanza	€ 86.919,60	€ 122.328,31	€ 160.198,45
Consumi idrici	€ 11.364,69	€ 74.132,78	€ 22.567,20
Personale comune	€ 106.104,70	€ 108.812,79	€ 174.945,83
Altre spese	€ 313.274,87	€ 457.677,34	€ 607.565,34
Liquidati dalla Corte di Appello			
Tarsu	€ 521.339,00	€ 490.534,72	€ 505.135,66
Notifiche UNEP	€ 595.683,14	€ 629.767,52	€ 520.778,62
Automezzi	€ 2.399,12	€ 2.339,54	€ 7.130,55
Spese postali di Ufficio	€ 63.309,20	€ 71.936,10	€ 78.025,30
Spese di ufficio	€ 25.549,12	€ 29.999,16	€ 27.704,06
Spese per fotocopiatrici	€ 17.012,54	€ 13.172,59	€ 6.898,80
Totale	€ 2.849.436,10	€ 2.676.321,24	€ 2.733.711,89
Delta valore		-€ 173.114,86	€ 57.390,65
Delta %		-6,08%	2,14%

Tabella 24: Costi di funzionamento 2009-2011 (Fonte: Rendiconto Comune di Genova e Ufficio Ragioneria)

La lettura del dato complessivo mette in luce una diminuzione del 6,08% dei costi di funzionamento tra il 2009 e il 2010, con una sostanziale stabilizzazione del dato tra il 2010 ed il 2011. Per quel che concerne invece le singole voci, escludendo "Altre spese" che racchiude una serie di costi eterogenei, è possibile osservare che il riscaldamento incide maggiormente sul totale, come riepilogato nel grafico seguente:

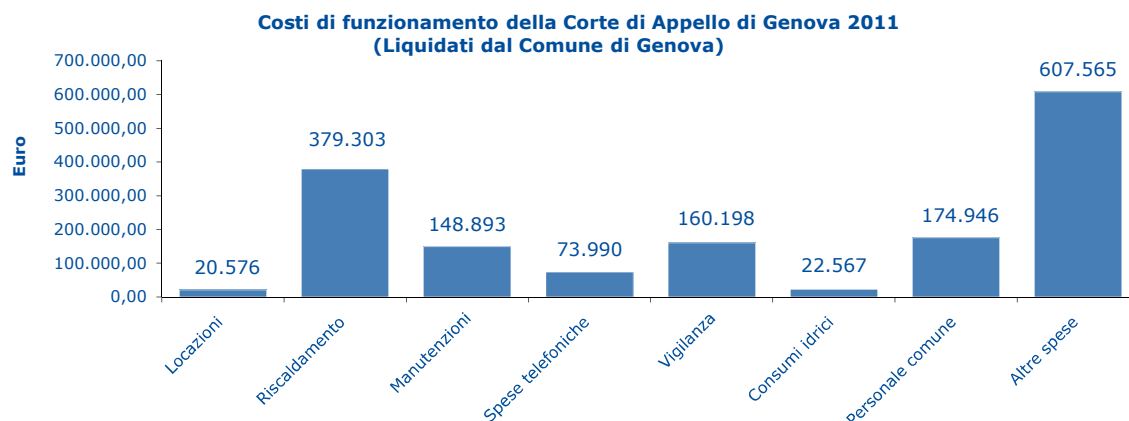


Grafico 17: Costi di funzionamento anno 2011 (Fonte: Rendiconto Comune di Genova e Ufficio Ragioneria)

Per quanto riguarda i costi di funzionamento liquidati dalla Corte di Appello, le principali voci sono rappresentate dalle notifiche UNEP e dalla TARSU.

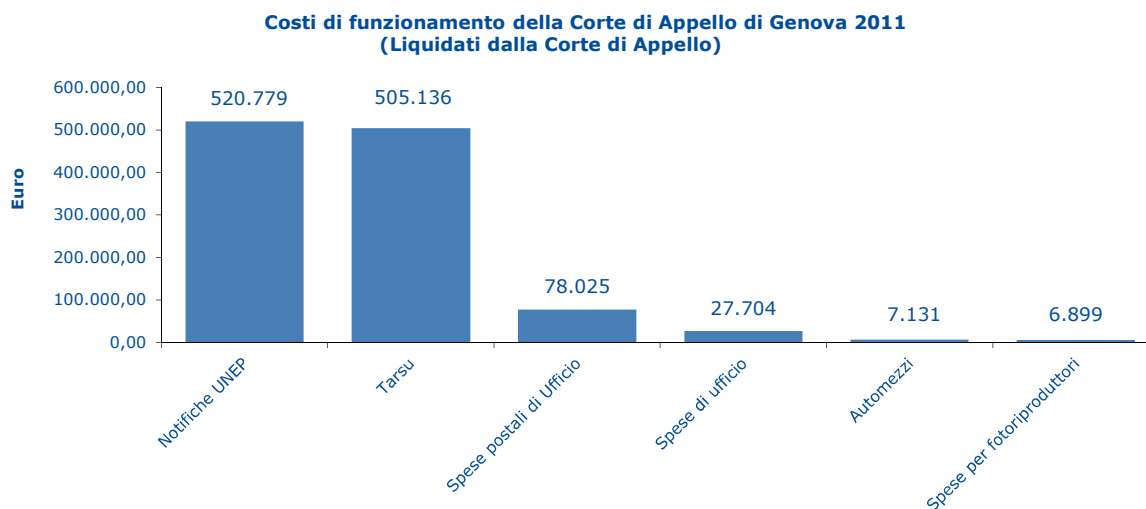


Grafico 18: Costi di funzionamento anno 2011 (Fonte: Rendiconto Comune di Genova e Ufficio Ragioneria)

Contributo unificato e spese forfetizzate per notifica

Il Contributo unificato è una tassa che si paga al momento di iscrivere la causa al ruolo in ambito civile. Regolato dal Testo Unico in Materia di Spese di Giustizia D.P.R. 115/02, modificato dall'art. 48 bis c. 2 della L. 122/10. Il suo importo varia a seconda del valore e del tipo di causa.

In ambito penale, se è richiesta, anche in via provvisoria, la condanna al pagamento di una somma a titolo di risarcimento del danno, il contributo è dovuto, in caso di accoglimento della domanda, in base al valore dell'importo liquidato e secondo gli scaglioni di valore in uso per i procedimenti civili e amministrativi. La determinazione dell'importo dovuto è collegata, come principio generale per le cause ordinarie, al valore del procedimento. Nell'ipotesi in cui manchi la suddetta dichiarazione, la causa si presume del valore di cui allo scaglione più alto previsto dalla legge.

Il 6 luglio 2011 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale il testo della manovra economica 2011, intitolato "Disposizioni urgenti per la stabilizzazione economica" (D.L. 6 luglio 2011, n.98). Tale Decreto Legge è stato convertito in Legge con la L. 111/2011, entrata in vigore il 17 luglio, in cui si introducono sostanziali novità in materia di somme e casistiche di esenzione. In particolar modo sono aumentati gli importi da versare per l'avvio del processo civile tra il 10% e il 20%, in base al valore dichiarato della causa, e viene esteso il pagamento anche per l'iscrizione a ruolo dei procedimenti di lavoro e previdenza. Successivamente con la legge 183/2011, art. 28 il Contributo unificato dal 1 Gennaio 2012 è ulteriormente aumentato. Nella tabella di seguito, si riporta l'articolazione degli importi, ai sensi dell'art. 13 c. 1 del D.P.R. 115/02 e successive modificazioni⁸.

Valore Indicato	Importo dal 01/01/2012	Importo dal 18/07/2011	Importo dal 01/06/2010	Importo fino al 01/06/2010
Fino a 1.100 €	€ 55,50	€ 37,00	€ 33,00	€ 30,00
Superiore a 1.100 € e fino a 5.200 €	€ 127,50	€ 85,00	€ 77,00	€ 70,00
Superiore a 5.200 € e fino a 26.000 €	€ 309,00	€ 206,00	€ 187,00	€ 170,00
Superiore a 26.000 € e fino a 52.000 €	€ 675,00	€ 450,00	€ 374,00	€ 340,00
Superiore a 52.000 € e fino a 260.000 €	€ 990,00	€ 660,00	€ 550,00	€ 500,00
Superiore a 260.000 € e fino a 520.000 €	€ 1.584,00	€ 1.056,00	€ 880,00	€ 800,00
Superiore a 520.000 €	€ 2.199,00	€ 1.466,00	€ 1.221,00	€ 1.110,00

Tabella 25: Contributo unificato articolo 13 comma 1 (D.P.R. 115/02 aggiornamento al 31/12/2011)

⁸ Il comma 3, art.13 del D.P.R. 115/02 recita "il contributo è ridotto alla metà per i processi speciali previsti nel libro IV, titolo I, del Codice di procedura civile, compreso il giudizio di opposizione a decreto ingiuntivo e di opposizione alla sentenza dichiarativa di fallimento. Ai fini del contributo dovuto, il valore dei processi di sfratto per morosità si determina in base all'importo dei canoni non corrisposti alla data di notifica dell'atto di citazione per la convalida e quello dei processi di finita locazione si determina in base all'ammontare del canone per ogni anno."

Il comma 4, art.13 del D.P.R. 115/02 che regola i "processi in materia di locazione, comodato, occupazione senza titolo e di impugnazione di delibere condominiali [...]", è stato abrogato dalla L. 191/09.

Il contributo unificato rappresenta una voce di entrata per la Corte di Appello, che nell'anno 2011 ha totalizzato più di € 940.000 maturati su oltre 3.000 procedimenti.

Le entrate complessive sono tendenzialmente in aumento nel triennio in esame, in quanto sono aumentati sia il numero di procedimenti soggetti a contributo unificato, sia gli importi da corrispondere.

La successiva tabella chiarisce l'andamento delle entrate da contributo unificato presso la Corte di Appello nel periodo analizzato⁹.

Contributo unificato	2009		2010		2011	
	Totale (n)	Totale (€)	Totale (n)	Totale (€)	Totale (n)	Totale (€)
art 13 co. 1	1658	€ 525.570,00	1711	€ 579.197,00	2.914	€ 904.455,00
art 13 co. 2	4	€ 480,00	13	€ 2.550,00	4	€ 523,00
art 13 co. 3	2	€ 70,00	3	€ 407,00	131	€ 26.490,00
art 13 co. 4	77	€ 7.954,10	0	€ 0,00	0	€ 0,00
art 13 co. 5	0	€ 0,00	0	€ 0,00	0	€ 0,00
Totale	1.741	€ 534.074,10	1.727	€ 582.154,00	3.049	€ 931.468,00

Tabella 26: Contributo unificato anni 2009 – 2011 (Fonte: Webstat Giustizia)

Oltre al contributo unificato, al momento dell'iscrizione a ruolo è pagata la spesa per le notifiche previste dal procedimento. Tale pagamento forfettario dell'importo di € 8,00 riesce a coprire solo parzialmente i costi sostenuti dall'Ufficio e dall'Amministrazione per la notifica dei provvedimenti e degli atti¹⁰.

L'importo annuo delle spese forfettizzate per notifica può essere stimato moltiplicando il costo unitario (€ 8,00) per il numero di procedimenti di contenzioso civile sopravvenuti ad esclusione di quelli relativi alle materie esenti.

Materia	Spese forfettizzate	2009		2010		2011	
		Sopravenuti	Valore	Sopravenuti	Valore	Sopravenuti	Valore
Procedimenti Contenziosi - Primo grado	8	41	€ 328,00	43	€ 344,00	36	€ 288,00
Procedimenti Contenziosi - Grado di appello - Procedimenti ordinari	8	1.730	€ 13.840,00	1.706	€ 13.648,00	1.701	€ 13.608,00
Affari non contenziosi	8	113	€ 904,00	47	€ 376,00	39	€ 312,00
Procedimenti ordinari	8	281	€ 2.248,00	336	€ 2.688,00	338	€ 2.704,00
Totale entrate			€ 17.320,00		€ 17.056,00		€ 16.912,00

Tabella 27: Spese per notifiche forfettizzate 2009 – 2011 (Stima)

⁹ Gli importi del contributo unificato riportati in tabella rappresentano quanto effettivamente riscosso, non considerando le somme relative al contributo unificato prenotate a debito.

¹⁰ La notifica degli atti avviene solitamente per posta a mezzo raccomandata a/r e il costo di una singola spedizione è di poco inferiore a quanto versato in via forfettaria.

Gestione esami per avvocati

Tra le materie di competenza della Corte di Appello figura la gestione degli esami di abilitazione alla professione di avvocato che si svolgono con cadenza annuale.

Nella tabella seguente è possibile osservare le entrate derivanti dalla gestione dell'esame di abilitazione, tenendo conto che l'iscrizione per ogni candidato comporta una spesa di € 12,91 di tassa e ulteriori € 14,62 per la domanda in marca da bollo:

Esami avvocati	Anno 2009	Anno 2010	Anno 2011
Numero domande	839	760	714
Spesa per iscrizione *	€ 27,53	€ 27,53	€ 27,53
Totale iscrizioni	€ 23.097,67	€ 20.922,80	€ 19.656,42
Idonei	224	158	190
Percentuale stimata richiedenti certificato	30%	30%	30%
Totale richiedenti certificato	146	175	172
Spesa per certificato **	€ 18,16	€ 18,16	€ 18,16
Totale certificati	€ 2.651,36	€ 3.178,00	€ 3.123,52
Totale entrate	€ 25.749,03	€ 24.100,80	€ 22.779,94

* Tassa = 12,91€ + Bollo domanda = 14,62 €

** 2 marche da bollo da € 14,62 + 1 marca da € 3,54

Tabella 28: Entrate derivanti dalla gestione degli esami per avvocati 2009-2011 (Fonte: Ufficio Esami di avvocato)

Come si evince dalla tabella, l'Ufficio ha anche il compito di rilasciare su richiesta degli interessati la certificazione attestante il superamento dell'esame di abilitazione. In merito, si evidenzia che i valori indirettamente incassati per il rilascio dei certificati sono frutto di stime meramente indicative, in quanto i sistemi informativi a supporto dell'Ufficio non sono in grado di indicare con esattezza il numero di richieste pervenute nel corso dell'anno.

Occorre evidenziare, tuttavia, che le entrate indicate non sono in grado di compensare quanto realmente svolto dalla Corte di Appello: la gestione dell'esame di abilitazione alla professione di avvocato rappresenta infatti un'attività molto onerosa, che impegna un significativo numero di risorse amministrative e di magistratura per l'espletamento delle procedure concorsuali, sia durante le prove scritte, sia per l'organizzazione ed il sostenimento dei colloqui orali, sia, infine, per il rilascio delle certificazioni.

Costi del personale

I dati relativi ai costi fissi del personale sono esposti in maniera aggregata, riportano il totale relativo al personale di magistratura e al personale amministrativo (ad esclusione del personale distaccato e applicato da altri uffici) e non comprendono il personale UNEP e CISIA.

	2009	2010	2011
Personale amministrativo	€ 3.225.544,39	€ 3.439.644,78	€ 3.157.095,39
Personale di magistratura	€ 8.293.963,98	€ 7.450.162,92	€ 8.484.907,77
Totale	€ 11.521.517,37	€ 10.891.817,70	€ 11.644.014,16

Tabella 29: Costi fissi del personale 2009-2011 (fonte: Dati della Ragioneria della Corte di Appello di Genova)

Nella successiva tabella è espressa la vista sinottica dei costi variabili del personale amministrativo sostenuti negli ultimi tre anni: buoni pasto, straordinari, indennità di prestazione e produttività collettiva (c.d. Fondo FUA).

Bisogna, tuttavia, sottolineare che le competenze di un anno possono essere liquidate anche a due anni di distanza, tramite i residui, e pertanto i dati degli anni più recenti possono risultare poco coerenti. Infatti la Produttività collettiva (Fondo FUA), per gli anni 2010 e 2011, non è stata assegnata dal Ministero e l'Indennità di prestazione per l'anno 2011 non è stata ancora quantificata (dati al 31 Marzo 2011).

	2009	2010	2011
Buoni pasto personale amministrativo	€ 25.133,58	€ 25.625,53	€ 20.056,59
Straordinario	€ 71.893,49	€ 82.087,02	€ 74.737,67
Indennità di prestazione	€ 24.019,16	€ 27.683,88	n.d
Produttività collettiva (Fondo FUA)	€ 45.821,90	n.d	n.d
Totale	€ 166.868,13	€ 135.396,43	€ 94.794,26

Tabella 30: Costi variabili del personale 2009-2011 (fonte: Dati della Ragioneria della Corte di Appello di Genova)

Per quanto riguarda gli straordinari, i dati sopra riportati si riferiscono a quanto effettivamente pagato e non tengono conto delle somme per il pagamento dei residui degli anni precedenti, né delle somme ancora da pagare per l'anno 2011. La tabella di seguito distingue i costi variabili del personale per cassa e per competenza annua.

2009		2010		2011	
competenza	cassa	competenza	cassa	competenza	cassa
€ 71.893,49	€ 71.893,49	€ 82.087,02	€ 65.779,40	€ 74.737,67	€ 4.518,67

Tabella 31: Costi variabili del personale –straordinari 2009-2011 (fonte: Dati della Ragioneria della Corte di Appello di Genova)

Rendiconto economico

Sulla base di quanto descritto nei paragrafi precedenti e al fine di esaminare i flussi delle risorse che riguardano l'Ufficio, si riporta di seguito il rendiconto economico della Corte di Appello di Genova che illustra le entrate e le uscite generate nel triennio 2009 - 2011.

Entrate	2009	2010	2011
recupero dei crediti	€ 216.965,43	€ 121.507,31	€ 116.670,42
contributo unificato	€ 534.074,10	€ 582.154,00	€ 931.468,00
spese forfettizzate per notifiche	€ 17.320,00	€ 17.056,00	€ 16.912,00
riscossione diritti di copia *	€ 25.749,03	€ 24.100,80	€ 19.656,42
Totale entrate	€ 794.108,56	€ 744.818,11	€ 1.084.706,84
Costi di funzionamento	2009	2010	2011
Locazioni	€ 127.630,22	€ 93.921,55	€ 20.576,40
Riscaldamento	€ 206.411,33	€ 253.021,12	€ 379.303,49
Manutenzioni	€ 651.171,60	€ 251.990,48	€ 148.892,60
Spese telefoniche	€ 121.266,95	€ 76.687,25	€ 73.989,60
Vigilanza	€ 86.919,60	€ 122.328,31	€ 160.198,45
Consumi idrici	€ 11.364,69	€ 74.132,78	€ 22.567,20
Personale comune di Genova	€ 106.104,70	€ 108.812,79	€ 174.945,83
Altre spese	€ 313.274,87	€ 457.677,34	€ 607.565,34
Tarsu	€ 521.339,00	€ 490.534,72	€ 505.135,66
Notifiche UNEP	€ 595.683,14	€ 629.767,52	€ 520.778,62
Automezzi	€ 2.399,12	€ 2.339,54	€ 7.130,55
Spese postali di Ufficio	€ 63.309,20	€ 71.936,10	€ 78.025,30
Spese di ufficio	€ 25.549,12	€ 29.999,16	€ 27.704,06
Spese per fotocopiatrici	€ 17.012,54	€ 13.172,59	€ 6.898,80
Totale costi di funzionamento	€ 2.849.436,10	€ 2.676.321,24	€ 2.733.711,89
Costo del personale	2009	2010	2011
Personale amministrativo	€ 3.225.544,39	€ 3.439.644,78	€ 3.157.095,39
Personale di magistratura	€ 8.293.963,98	€ 7.450.162,92	€ 8.484.907,77
Buoni pasto personale amministrativo	€ 25.133,58	€ 25.625,53	€ 20.056,59
Straordinario	€ 71.893,49	€ 82.087,02	€ 74.737,67
Indennità di prestazione	€ 24.019,16	€ 27.683,88	n.d
Produttività collettiva (Fondo FUA)	€ 45.821,90	n.d	n.d
Totale costo del personale	€ 11.686.376,50	€ 11.025.204,13	€ 11.736.797,42
Spese di giustizia	2009	2010	2011
spese	€ 54.612,23	€ 94.392,73	€ 172.895,33
indennità	€ 15.746,18	€ 45.318,85	€ 74.465,59
onorari	€ 580.235,17	€ 525.178,63	€ 455.475,44
altro	€ 132.288,79	€ 127.931,32	€ 107.117,30
Totale spese di giustizia	€ 782.882,37	€ 792.821,53	€ 809.953,66
Totale costi	€ 15.318.694,97	€ 14.494.346,90	€ 15.280.462,97

Tabella 32: Rendiconto economico triennio 2009-2011 (fonte: Dati della Ragioneria della Corte di Appello di Genova)

Prestazione sociale

Le assenze del personale amministrativo

Fra gli elementi che possono qualificare le prestazioni del personale amministrativo è generalmente indicato il tasso di assenza. Tale indicatore è dato dal rapporto tra i giorni di assenza complessivi – al netto delle ferie – e i giorni lavorativi del periodo di riferimento. Per quel che concerne la Corte di Appello di Genova nel 2011 il tasso di assenza risulta pari all'11,17%, in diminuzione rispetto al 2010 (15,54%) e al 2009 (13,95%).

Assenze totali per tipologia	2009		2010		2011	
	gg	%	gg	%	gg	%
Ferie e festività	4.299	51,9%	4.186	48,5%	3.558	52,7%
Motivi di salute	1.461	17,6%	1.864	21,6%	1.224	18,1%
Motivi familiari	1.019	12,3%	995	11,5%	618	9,1%
Altri motivi	1.512	18,2%	1.588	18,4%	1.355	20,1%
Totali	8.291	100%	8.633	100%	6.755	100%

Tabella 33: Assenze totali del personale amministrativo per tipologie 2009-2011 (Fonte dati: Direzione Amministrativa Corte di Appello)

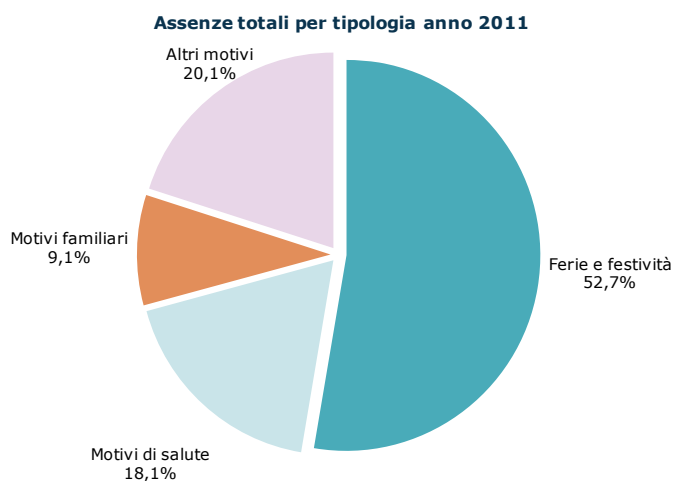


Grafico 19: Assenze totali per tipologia anno 2011 (Fonte dati: Direzione Amministrativa Corte di Appello)

Le ferie e le festività rappresentano nel 2011 più del 50% del totale delle assenze. I “Motivi di salute” incidono per il 18%, gli “Altri motivi” per il 20%, mentre appaiono residuali i “Motivi familiari” (9%).

Gli utenti

Come evidenziato nel paragrafo relativo ai portatori di interesse, la categoria degli utenti rappresenta uno dei principali interlocutori di un'organizzazione che svolge una funzione di pubblica amministrazione, perché fruisce direttamente del servizio e ne percepisce la qualità in termini di efficacia ed efficienza. Al fine di identificare le esigenze dell'utenza e conseguentemente individuare le eventuali opportunità di miglioramento del servizio offerto, la Corte di Appello di Genova nel periodo dal 6 aprile 2011 al 21 aprile 2011 (per un totale di 12 giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì) ha realizzato un'analisi quantitativa dei contatti gestiti dalle Cancellerie del Settore Civile e sul relativo grado di soddisfazione dell'utenza.

In particolare, le Cancellerie coinvolte nel processo di rilevazione sono state:

- Cancelleria del Contenzioso Civile (I, II, III sezione Civile, Ufficio Copie e Ufficio Iscrizione a Ruolo);
- Cancelleria del Contenzioso Lavoro;
- Cancelleria della Volontaria Giurisdizione.

Essendo stata incentrata solo sul settore Civile, tale analisi ha un valore parziale rispetto alla complessa ed articolata offerta di servizi della Corte, che ricomprende chiaramente anche il settore Penale e quello Amministrativo. Tuttavia, i risultati derivanti dall'elaborazione dei dati raccolti fornisce indicazioni e spunti di riflessione molto interessanti, soprattutto per ciò che concerne le modalità di contatto, le fasce orarie di maggior afflusso, le tipologie di richieste avanzate dall'utenza. I grafici seguenti mostrano, infatti, l'andamento dell'afflusso complessivo di utenza, suddiviso per giorni della settimana e per fasce orarie: l'afflusso è caratterizzato da picchi di contatti generalmente il giovedì (24,1%) e il venerdì (20,8%), mentre risulta sostanzialmente costante dal lunedì al mercoledì; marginali i contatti registrati nelle giornate di sabato, perché previsti solo nei casi di urgenza. La media giornaliera è piuttosto elevata ed è pari a quasi 308 contatti.

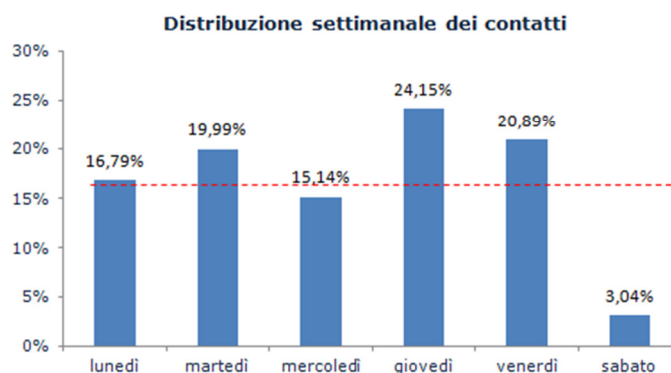


Grafico 20: Distribuzione settimanale dei contatti (Fonte dati: rilevazione diretta Uffici Corte di Appello)

In termini di orari, l'afflusso del pubblico risulta così distribuito:

- nella fascia oraria dalle 9:00 alle 12:00 si concentrano quasi l'84% dei contatti;
- è presente un numero marginale di contatti nelle altre fasce orarie ad eccezione della fascia oraria dalle 12:00 alle 13:00 (quasi il 14% dei contatti);

- dalle ore 14.00 in poi i contatti sono quasi nulli.

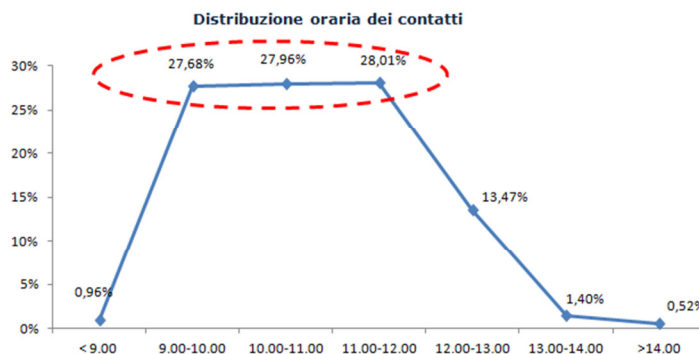


Grafico 21: Distribuzione oraria dei contatti (Fonte dati: rilevazione diretta Uffici Corte di Appello)

Le tipologie di attività prevalentemente richieste dall'utenza (specializzata e non) sono le seguenti:

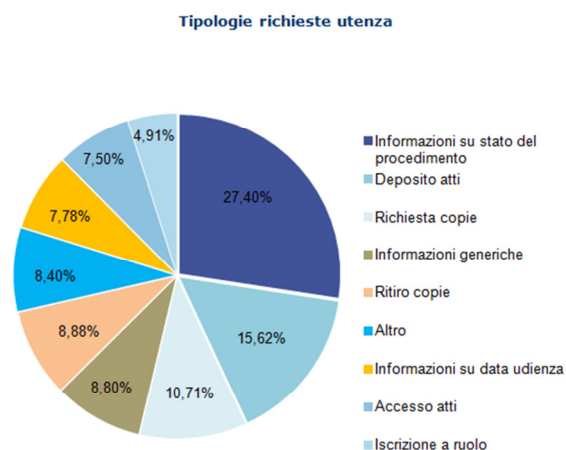


Grafico 22: Tipologia richieste utenza (Fonte dati: rilevazione diretta Uffici Corte di Appello)

È possibile aggregare tali tipologie in tre macro aree:

- Richiesta servizi: accesso atto, deposito atto, deposito istanze, iscrizione a ruolo, richiesta certificati, richiesta modulo, richiesta copie e ritiro copie;
- Richiesta informazioni: informazioni generiche, informazioni sullo stato del procedimento e informazioni su data udienza;
- Altro.

Le motivazioni del contatto con le Cancellerie del settore Civile sono così distribuite:

- richiesta di servizi: 49%
- richiesta di informazioni: 43%
- altre motivazioni: 8%

Si segnala infine che quasi il 90% dei contatti avviene in modo diretto e meno dell'1% dei contatti avviene tramite e-mail.

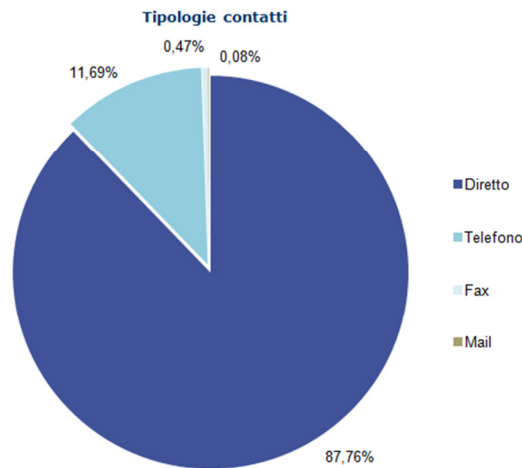


Grafico 23: Tipologia di contatti (Fonte dati: rilevazione diretta Uffici Corte di Appello)

In relazione al livello di soddisfazione percepita nella fruizione dei servizi offerti, fra l'11 e il 26 Luglio 2011, sono stati raccolti nelle Cancellerie del Contenzioso Civile, della Volontaria Giurisdizione e del Contenzioso Lavoro 178 questionari, pari a circa il 5% dei contatti diretti rilevati tra il 6 ed il 21 Aprile. I dati raccolti delineano un quadro estremamente positivo per l'Ufficio: il 96% degli utenti contattati apprezza il servizio offerto dalle Cancellerie.

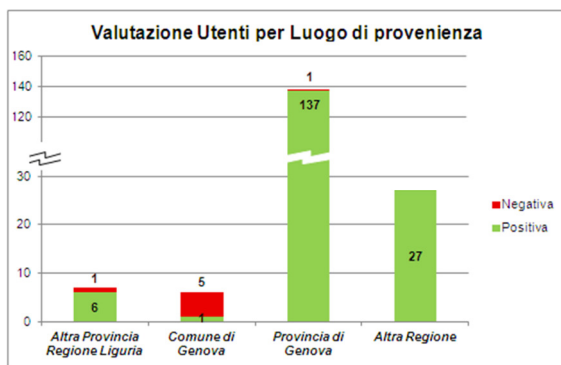


Grafico 24: Valutazione utenti per area di provenienza

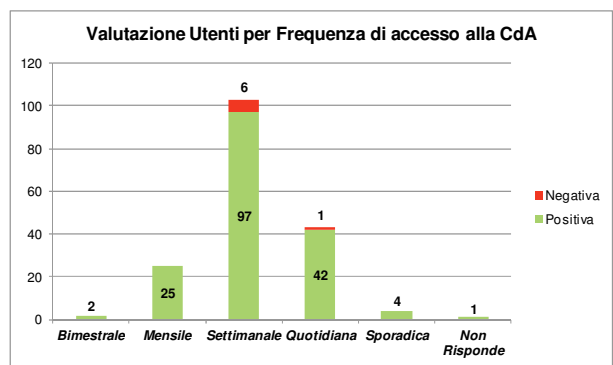


Grafico 25: Valutazione utenti per frequenza di accesso

(Fonte dati: rilevazione diretta presso le Cancellerie della Corte di Appello)

Per quel che concerne in modo specifico la qualità e le tempistiche del servizio offerto, la rilevazione ha evidenziato che l'87% degli intervistati considera la qualità del servizio eccellente o buona.

Sulle tempistiche di erogazione le valutazioni sono ugualmente positive per il 75% degli utenti mentre i giudizi sui contenuti delle informazioni fornite sono positivi per l'84% degli intervistati.

Di seguito il dettaglio dell'analisi dei dati.

Qualità del servizio richiesto			Tempistiche di erogazione del servizio			Qualità e completezza delle informazioni fornite		
Valutazione	Volumi	Valori %	Valutazione	Volumi	Valori %	Valutazione	Volumi	Valori %
eccellente	73	41%	eccellente	53	30%	eccellente	53	30%
buona	82	46%	buona	80	45%	buona	96	54%
sufficiente	19	11%	sufficiente	35	20%	sufficiente	23	13%
mediocre	2	1%	mediocre	7	4%	mediocre	2	1%
totalmente insufficiente	1	1%	totalmente insufficiente	3	2%	totalmente insufficiente	1	1%
non risponde	1	1%	non risponde	—	—	non risponde	3	2%

Tabella 34 Qualità del servizio offerto

Tabella 35 Tempistiche di erogazione del servizio

Tabella 36 Qualità e completezza delle informazioni

(Fonte dati: rilevazione diretta Uffici Corte di Appello)

I progetti di miglioramento in corso della Corte di Appello di Genova

Potenziamento del funzionamento della struttura e della qualità del servizio

Progetto "Best Practice"

Il progetto di riorganizzazione ed ottimizzazione della Corte di Appello rientra in un progetto globale di riassetto degli Uffici Giudiziari della Regione Liguria teso al miglioramento delle prassi, dei processi e delle procedure attraverso l'adozione di nuovi metodi di lavoro e nuove tecnologie e la collaborazione con i portatori di interesse. L'obiettivo del progetto è rendere trasparenti e semplificare i processi organizzativi interni ed avvicinare gli Uffici Giudiziari al cittadino, migliorando l'immagine pubblica del sistema Giustizia. A tal fine le iniziative previste dal progetto sono volte a modificare l'approccio organizzativo sia all'interno della struttura interessata, che nei confronti dell'utente, mediante:

- l'analisi dei processi di lavoro dell'Ufficio Giudiziario e revisione dei diversi flussi informativi interni e esterni;
- la valutazione dei livelli di tecnologia esistenti nell'Ufficio per l'implementazione di meccanismi di gestione elettronica di pratiche e richieste dell'utenza;
- la riorganizzazione dei servizi interni per l'innalzamento dei livelli di controllo gestionale;
- la riorganizzazione dei servizi per l'utenza;
- l'individuazione dei processi automatizzabili con ricorso a nuove tecnologie informatiche.

Il progetto si compone di 5 linee di intervento:

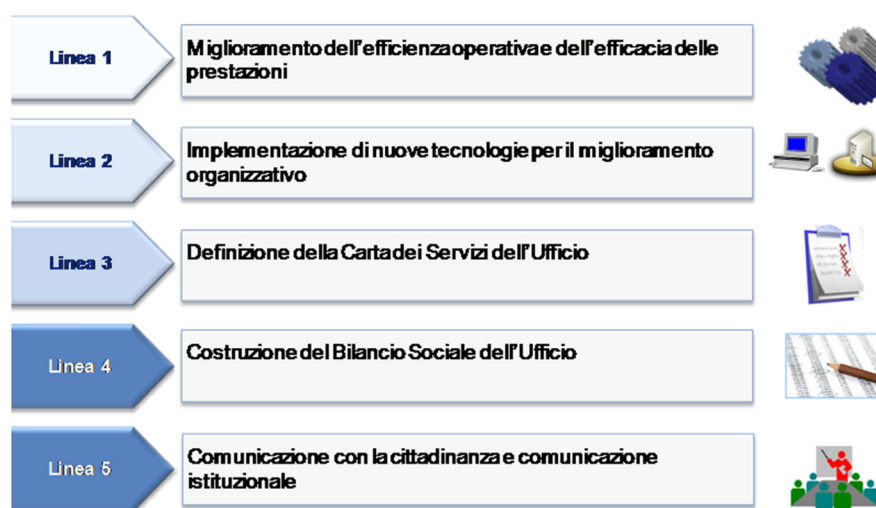


Figura 5: Linee di intervento Progetto "Best Practice"

Nel dettaglio, il progetto di riorganizzazione degli Uffici Giudiziari della Liguria prevede per la Corte di Appello interventi che fanno riferimento a:

1. Analisi e riorganizzazione dei processi lavorativi della Corte: è stata effettuata l'analisi (organizzativa e di processo) delle attività dei settori Civile ed Amministrativo. Inoltre, nel mese di Aprile 2011 sono state effettuate sia una rilevazione dei contatti (tipologia, frequenza, richiedente), sia un'analisi della soddisfazione dell'utenza presso le Cancellerie civili. Obiettivo finale dell'analisi è stato da un lato far emergere alcuni punti di attenzione e buone pratiche organizzative e di processo, dall'altro, avere un approfondito documento di analisi organizzativa propedeutico alla definizione di possibili interventi di miglioramento.
2. Introduzione di un cruscotto direzionale per il controllo di gestione: è stato prodotto un tool informatico in MS Office Excel condiviso tra più uffici della Corte, finalizzato al monitoraggio di una serie di indicatori in un'ottica di controllo delle prestazioni e delle attività svolte dai singoli uffici.
3. Progettazione dell'Ufficio Unico Iscrizione a Ruolo Civile: è stata effettuata la progettazione di un Ufficio unico per l'iscrizione a ruolo delle cause civili. Tale iniziativa prevede la standardizzazione di procedure di lavoro e l'accorpamento delle attività gestite dalle Cancellerie civili (contenzioso civile e contenzioso lavoro) relative all'iscrizione a ruolo.
4. Realizzazione di un piano per la diffusione degli attuali strumenti di dematerializzazione e comunicazione interna (Proteus PA – protocollo informatico e posta elettronica)
5. Analisi delle tecnologie informatiche e delle competenze del personale amministrativo e definizione di una roadmap per il miglioramento delle competenze informatiche e introduzione di nuovi sistemi. Nell'ambito di questa attività sono state realizzati alcuni workshop informatici focalizzati sui sistemi di Office Automation, che complessivamente hanno registrato oltre 120 presenze.
6. Realizzazione della prima Carta dei Servizi dell'Ufficio e del presente Bilancio Sociale.
7. Attività di comunicazione verso l'esterno al fine di coinvolgere i portatori d'interesse riguardo le principali attività della Corte d'Appello.

Piano straordinario di digitalizzazione e PCT

La Corte di Appello di Genova ha aderito nel 2011 al Piano Triennale per l'informatizzazione varato dal Ministero della Giustizia in accordo con il Dipartimento 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 progressiva diffusione 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 sarà messo 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.
-

Comunicazione e trasparenza

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) degli Uffici Giudiziari di Genova (Corte d'Appello, Procura Generale, Tribunale, Procura della Repubblica) è attivo dal 1998 sotto la responsabilità del Dirigente della Corte di Appello. Collocato al piano terra del Palazzo di Giustizia, impiega cinque persone più il responsabile ed ha il compito di supportare l'utenza rilasciando informazioni logistiche, sulle procedure e sui servizi per i quali non è necessaria l'assistenza del legale. L'Ufficio si occupa anche della consegna della modulistica, fornendo assistenza agli utenti nella compilazione.

Gestisce, inoltre, l'aggiornamento delle banche dati di supporto (W-URP, banche dati schede servizi) e dei siti internet; mantiene i rapporti con altri Enti della Pubblica Amministrazione per creare una rete di servizi di supporto all'utenza; si occupa dello studio e della realizzazione di iniziative di comunicazione.



Figura 6: Bachecca informativa dell'URP

Per lo svolgimento delle proprie funzioni l'URP è dotato di strumentazione informatica con computer collegati a diversi applicativi (W-URP, sistema di monitoraggio flussi utenza, ecc.) e banche dati (uffici e personale, schede servizi, schede informative, URP e associazioni esistenti sul territorio, ecc.) indicate di seguito:

- Applicativo, accessibile a tutto il Distretto di Corte d'Appello, denominato WURP (URP su Web): banca dati relativa a tutto il personale e a tutti gli Uffici del distretto, contenente le circolari ministeriali dal 2000 a oggi;
- Programma (Access) di monitoraggio flusso di utenza e tipologia di domande;

- Banca dati con schede dei servizi (a oggi oltre 190) relative ad alcune procedure giudiziarie (gratuito patrocinio, procedure di volontaria giurisdizione e in materia di esecuzione penale, certificazioni, ecc.);
- Banca dati contenente schede informative su aree tematiche di interesse per il cittadino (Difensore civico, procedure CCIAA);
- Banca dati degli URP e delle associazioni esistenti sul territorio;
- Collegamento a banche dati giuridiche;
- Sito internet www.ufficijudiziarigenova.it.

L'URP gestisce inoltre l'aggiornamento della cartellonistica del Palazzo di Giustizia (circa 38 pannelli informativi ai piani) e le targhe lato porta degli Uffici Giudiziari.



Figura 7: Segnaletica (particolare dell'URP) – Pannelli informativi



Figura 8: Targhette degli Uffici del Palazzo di Giustizia

Al fine di evidenziare i volumi delle attività svolte dall'ufficio URP si offre di seguito un breve panorama riepilogativo dei contatti gestiti dall'Ufficio, con particolare riguardo agli ultimi due anni.

Nel 2010 l'ufficio URP ha gestito direttamente un numero di 85.851 richieste e di queste il 66,07% riguardavano informazioni di natura logistica.

L'anno successivo si evidenzia un incremento di richieste del 32,46% con un significativo aumento di quelle rivolte direttamente all'ufficio URP pari al 47,71%, come è possibile osservare di seguito:

Andamento contatti URP 2010-2011		
Sportello	2010	2011
URP	29.126	43.023
Logisti.	56.725	70.694
Totale	85.851	113.717

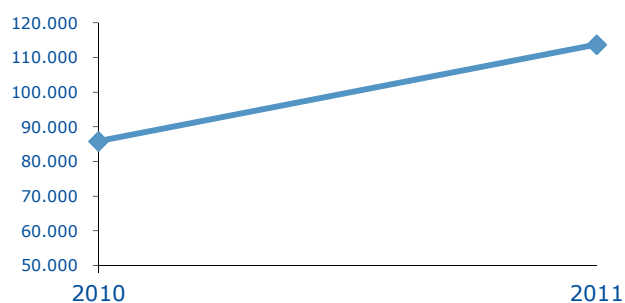


Tabella 37 Andamento contatti 2010 - 2011

Grafico 26 Andamento contatti 2010 - 2011

(Fonte dati: rilevazione Ufficio URP)

Inoltre la statistica dell'Ufficio evidenzia che fra il 2010 e il 2011 sono aumentati i contatti attraverso l'email. Infatti, nel 2010 tale strumento era scarsamente utilizzato dall'utenza, mentre l'anno successivo si riscontra un netto incremento, come è possibile osservare di seguito:

Suddivisione contatti per modalità di richiesta			
Modalità	2010	2011	Δ valore
Diretta	80.029	97.685	17.656
Telefono	5.229	11.798	6.569
email	593	4.234	3.641
Totale	85.851	113.717	27.866

Tabella 38 Suddivisione contatti per modalità di richiesta 2010 - 2011 (Fonte dati: rilevazione Ufficio URP)

Per quel che concerne la tipologia di utenza, appare netta la prevalenza di quella privata con l'89,40% nel 2010 e l'88,4% l'anno seguente; a tal riguardo si riscontra nel periodo considerato un netto incremento delle richieste da parte dell'utenza privata (31%). Rilevante, infine, appare il dato sulle richieste effettuate dagli avvocati, che incidono per l'11,64% sul totale.

Utenti	2010	2011	Δ valore
Privati	76.752	100.598	23.846
Avvocati	8.258	12.100	3.842
PA	359	664	305
Enti	66	56	- 10
Personale Interno	416	299	- 117
Totale	85.851	113.717	27.866

Tabella 39 Suddivisione contatti per tipologia di utenza 2010 - 2011 (Fonte dati: rilevazione Ufficio URP)

Per quel che concerne il sito web www.urp.ufficiogiudiziarigenova.it i dati rilevanti, che emergono dalle statistiche, evidenziano un aumento molto significativo del numero degli accessi (42,61%), delle pagine visualizzate (163,62%), e della banda utilizzata (45,27%), a fronte di un leggero calo di visitatori diversi e di numero di visite, come mostrato di seguito. La lettura complessiva del dato evidenzia un approccio qualitativo diverso da parte dell'utenza. Infatti, pur essendo diminuiti i visitatori e le visite, l'aumento delle pagine visualizzate potrebbe evidenziare una maggiore permanenza sul sito e un maggiore utilizzo dei suoi servizi informativi:

statistiche del sito www.urp.ufficiogiudiziarigenova.it				
	2010	2011	Δ valore	Δ %
Visitatori diversi	198.137	167.410	- 30.727	-16%
Numero di visite	245.601	231.126	- 14.475	-6%
Pagine visualizzate	503.598	1.327.619	824.021	164%
Numero di accessi	4.183.792	5.966.577	1.782.785	43%
Banda usata (GB)	1,48	2,15	0,67	45%

Tabella 40 Statistiche sito www.urp.ufficiogiudiziarigenova.it 2010 - 2011

Carta dei Servizi della Corte di Appello

La Carta dei Servizi della Corte di Appello di Genova nasce come strumento per migliorare il rapporto con l'utenza creando, anche con l'utilizzo di nuove tecnologie, nuovi canali di comunicazione. La Carta è stata disegnata in funzione dell'esigenza di sviluppare più efficaci modalità interattive e di comunicazione nei confronti dei cittadini e degli avvocati, organizzando e rendendo noti i principali servizi offerti dall'Ufficio Giudiziario. Lo scopo, infatti, è rendere la Corte di Appello più vicina e quindi più accessibile al cittadino/utente e al contempo contribuire a ricomporre la diffidenza e la sfiducia esistente tra gli utenti e le strutture giudiziarie. La Carta dei Servizi si ispira alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e al Decreto Legislativo n. 286/1999. La Corte di Appello, nell'erogare i propri servizi 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 Corte di Appello 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 - L'erogazione dei servizi è svolta in maniera continuata, tenendo conto degli orari definiti, dei periodi di festività e delle cause di forza maggiore. La Corte di Appello si impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi.

Partecipazione e trasparenza - La Corte di Appello promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio erogato, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento e attivando verifiche del grado di soddisfazione.

Efficacia ed efficienza - La Corte di Appello si impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.



Figura 9: Copertina della Carta dei Servizi 2012

CORTE DI APPELLO DI GENOVA	
EFFETTI	Obteneimento della copia della sentenza per gli usi di legge.
4.2.1 Conoscimento del fascicolo e richiesta di copia di atti	
DESCRIZIONE	Consente il ritiro del processo, gli atti processuali concernenti il fascicolo e gli atti contenuti nel fascicolo d'ufficio, a cura dell'art. 74 delle disp. att. c.p.p. N.B. si ricorda che il nuovo sistema di registro in area civile (RSC) è consultabile anche on line come meglio specificato nella scheda sui servizi informatizzati.
UTENZA CHE USFRUISCE DEL SERVIZIO	Le parti o loro difensori muniti di procura.
DOVE SI RICHIEDE	Cancelleria della sezione Lavoro.
COSA OCCORRE	Buchetta valida alla cancelleria.
QUANTO COSTA	La visione di qualsiasi atto è gratuita. Nel caso in cui si richieda estrarre una copia su microfilm, i diritti di copia sono calcolati in base al numero delle pagine. (Per maggiori informazioni rivolgersi alla cancelleria)
TEMPO PREVISTO	La visualizzazione degli atti è immediata. La copia su microfilm avviene di regola a distanza di quattro giorni lavorativi dalla presentazione della domanda. La copia su microfilm è gratuita, salvo che per gli atti concernenti a quello della richiesta, a meno di eccezionali casi impeditivi.
EFFETTI	Visualizzazione della informazione sul processo in corso. Copia degli atti, richiesta dall'interessato, per gli usi previsti dalla legge.
4.2.2 Ritiro di copia di atti	
DESCRIZIONE	Il ritiro di copie degli atti avviene durante l'orario per processuale e contenzioso tanto le parti (legittimate ad appellarsi).
UTENZA CHE USFRUISCE DEL SERVIZIO	Avvocati della parte.
DOVE SI RICHIEDE	Cancelleria della sezione Lavoro.
COSA OCCORRE	Identificazione dei difensori.
QUANTO COSTA	Il presente servizio non ha costi.
TEMPO PREVISTO	Il ritiro degli atti è immediato.
EFFETTI	Le parti possono avere la copia di propria competenza degli atti utili al processo.
CARTA DEI SERVIZI Pagina 10	

Figura 10: Esempio Schede Servizi

Il Sito internet della Corte di Appello

Lo sviluppo autonomo da parte degli Uffici Giudiziari di siti internet ha portato alla loro proliferazione e alla creazione di standard diversi che non facilitavano la comunicazione con la cittadinanza e i portatori di interesse. Nel mese di aprile 2010 il Ministero della Giustizia ha emanato delle direttive volte a uniformare i siti web del “mondo Giustizia” a un unico standard.

La Corte di Appello di Genova ha intrapreso il percorso di sviluppo del proprio sito internet <http://www.corteappello.genova.it/> che rappresenta un primo momento di avvicinamento della collettività alle istituzioni giudiziarie e al servizio Giustizia sul territorio, e muove dalla ormai diffusa convinzione che la presenza sul web della Pubblica Amministrazione è condizione necessaria per realizzare un miglior rapporto tra i cittadini e le istituzioni.

L’orientamento all’utenza è il fattore critico di successo del sito, traducendosi nello sforzo di aprire una “finestra” sull’Ufficio Giudiziario, fornendo in particolare indicazioni in merito alle attività svolte dall’Ufficio e alle modalità di accesso più immediate ed efficaci alle Cancellerie.

Le informazioni contenute nel sito, infatti, mirano ad agevolare l’accesso all’avvocato o al cittadino che intendano approcciarsi ai servizi della Corte di Appello di Genova, fornendo indicazioni sugli uffici competenti, sulle procedure da seguire e sulla modulistica da compilare.

The screenshot shows the homepage of the Corte di Appello di Genova website. At the top, there is a logo for the Corte di Appello di Genova, Ministero della Giustizia, and a search bar with the text "CERCA Cerca nel sito". Below the logo, there is a navigation menu with links: Home, La Corte di Appello, Servizi Distrettuali, Modulistica, Come fare per, Pubblicità legale, and Links. The main content area is divided into several sections:

- Informazioni:** Includes links for "Come raggiungerci", "Orari", "Uffici e cancellerie", and "Piante organiche".
- Servizi Distrettuali:** Includes links for "Formazione dei magistrati", "Area elettorale", "Area formazione del personale", and "Ufficio esami avvocato".
- Calendario Giudiziario:** Includes a link for "Accedi".
- Carta dei Servizi:** Includes a link for "Accedi".
- Come fare per...:** Includes a link for "Accedi".
- Modulistica:** Includes a link for "Accedi".
- Vendite Giudiziarie:** Includes links for "Beni immobiliari", "Beni mobiliari", and "Riepiloghi".

A central image shows an aerial view of the city of Genova. Below the image, there is a text block that reads:

La Corte di Appello esercita la giurisdizione in un ambito territoriale denominato 'Distretto'. Il Distretto della Corte di Appello di Genova comprende il territorio della Regione Liguria e quello della Provincia di Massa. Al suo interno operano, con competenza estesa all'intero Distretto, il Tribunale di Sorveglianza ed il Tribunale per i minorenni, che hanno sede a Genova. Operano inoltre, su una base territoriale più ristretta chiamata 'Circondario', sette Tribunali ordinari (con relative sedi distaccate), altrettante Procure della Repubblica, nonché gli Uffici dei Giudici di Pace. La competenza giurisdizionale principale della Corte di Appello è di secondo grado. Ciò significa che essa decide sulle impugnazioni (appelli) proposte contro le sentenze in materia civile e penale dei Tribunali, e - per la sola materia penale - delle Corti di Assise (uffici di primo grado).

Le funzioni di Pubblico Ministero, che riguardano principalmente, ma non esclusivamente, la materia penale, vengono

Figura 11: Home page del sito internet della Corte di Appello di Genova

Convenzioni

La Corte di Appello di Genova ha stipulato un accordo con l'Università di Genova per la realizzazione di tirocini formativi e di orientamento per gli studenti.

In particolare, le facoltà per le quali in passato sono stati attivati i tirocini risultano:

- Economia;
- Giurisprudenza;
- Lettere e Filosofia;
- Lingue e Letterature straniere;
- Scienze politiche;
- Scienze della Formazione.

A seconda dei contenuti e delle modalità di svolgimento del progetto di tirocinio definito tra università e dirigenza della Corte di Appello, le relative attività possono essere espletate in diversi settori dell'Ufficio, ad esempio:

- nel settore giudiziario – collaborazione diretta con le Cancellerie civili e penali;
 - nel settore contabile – collaborazione con l'Ufficio ragioneria;
 - nel settore relazioni col pubblico – collaborazione con l'URP.
-

La sicurezza e salute dei dipendenti

La salute e la sicurezza dei dipendenti è tutelata dall'Ufficio attraverso la predisposizione e il mantenimento di un ambiente di lavoro sano e sicuro e prestando attenzione alla riduzione delle cause di infortunio sul luogo di lavoro. Per contenere e ridurre tali fenomeni, sono state previste ed attuate adeguate misure di prevenzione e protezione, assegnando la priorità agli interventi informativi e formativi, mirati alle specifiche problematiche.

Ai fini della tutela della salute e della sicurezza dei dipendenti, l'Ufficio giudiziario ha predisposto le misure previste dal Decreto 81/2008. Sono presenti, infatti, un Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e un medico competente (comuni a tutti gli Uffici giudiziari di Genova). Inoltre, viene stilato il documento di valutazione dei rischi. Nel 2004 è stata predisposta per il primo anno la Relazione sulla valutazione dei rischi legati al c.d. "stress lavoro correlato", mentre nel 2009 è stato redatto il Piano di emergenza.

L'effettuazione della valutazione dei rischi da stress lavoro correlato, oltre ad essere un obbligo di legge, è uno strumento preventivo utile per valutare lo stato di benessere del personale impiegato. Il processo di valutazione è articolato in due momenti: la valutazione preliminare (fase necessaria) e la definizione di azioni correttive, da attivare sulla base degli elementi di rischio da stress lavoro correlato emersi.

La valutazione preliminare consiste nella rilevazione di indicatori oggettivi e verificabili, se possibile numericamente apprezzabili, appartenenti a tre distinte famiglie: eventi sentinella (ad esempio, indici infortunistici, assenze per malattia, turnover, procedimenti e sanzioni e segnalazioni del medico competente, ecc.), fattori di contenuto del lavoro (ad esempio, ambiente di lavoro e attrezzature, carichi e ritmi di lavoro, orario di lavoro e turni, ecc.) e fattori di contesto del lavoro (ad esempio, ruolo nell'ambito dell'organizzazione, autonomia decisionale e controllo, conflitti interpersonali al lavoro, ecc.).

La sicurezza dei dati e delle informazioni

Relativamente alla legge in materia di trattamento dei dati personali (Decreto legislativo 196 del 2003 sulla "privacy"), l'Ufficio giudiziario ha elaborato il proprio piano della sicurezza informatica (ex Decreto ministeriale 24 maggio 2001) che, con il passare degli anni e con l'evolversi della normativa in materia, ha visto varie modifiche sempre finalizzate alla tutela dei dati e delle informazioni sensibili trattate.

L'art. 45 del Decreto legge del 9 febbraio 2012, n. 5 - Disposizioni urgenti in materia di semplificazione e di sviluppo (c.d. decreto semplificazioni) pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale 33 del 9 Febbraio 2012, ha eliminato l'obbligo di predisporre e aggiornare il Documento Programmatico sulla Sicurezza (DPS); la scelta è dovuta al fatto che il documento in questione, non essendo previsto tra le misure di sicurezza richieste dalla Direttiva 95/46/CE del Parlamento europeo e del Consiglio del 24 ottobre 1995, è stato ritenuto un adempimento superfluo.

Restano comunque ferme tutte le misure di sicurezza previste dalla normativa vigente (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196) e l'obbligo di aggiornare la documentazione relativa alla Privacy quando necessario.

La formazione del personale di Magistratura

La formazione dei Magistrati è coordinata dall'Ufficio Distrettuale dei Magistrati Referenti per la Formazione Decentrata, che organizza e gestisce corsi di aggiornamento professionale. Tale Ufficio ha il compito di promuovere e di diffondere, a livello decentrato, l'aggiornamento professionale permanente dei magistrati, attraverso iniziative "formative e didattiche" (convegni, incontri seminariali, tavole rotonde), periodicamente organizzate nel distretto, al fine di soddisfare i crescenti bisogni formativi dei magistrati (derivanti dalle continue novità del panorama normativo e giurisprudenziale) e di affinare la loro cultura giuridica.

Tali iniziative formative (di sovente estese alla partecipazione dell'avvocatura, del mondo accademico e degli altri Ordini Professionali) mirano all'approfondimento del sapere giuridico del magistrato anche in merito a specifiche tematiche di interesse locale (attraverso lo studio di problematiche giuridiche determinate da particolari assetti socio-ambientali, il confronto sulle esperienze giurisprudenziali di carattere sostanziale e processuale di uno stesso Ufficio o di più Uffici del distretto, l'elaborazione di "prassi condivise" su controversie "seriali"). Scopo dell'Ufficio è anche quello di incrementare il sapere extragiuridico del magistrato nei settori dell'organizzazione e della informatizzazione (attraverso iniziative didattiche dedicate alla promozione della interazione tra formazione ed organizzazione degli Uffici Giudiziari, alla valorizzazione dell'uso dell'informatica e delle banche dati, alla diffusione della conoscenza del linguaggio giuridico straniero).

A riguardo la Corte di Appello di Genova fornisce supporto al personale di magistratura mediante il sito dell'Urp, attraverso il quale i magistrati possono verificare i corsi attivati, eseguire l'iscrizione on line e prelevare il materiale dei corsi.

The screenshot displays the website of the Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. Uffici Giudiziari di Genova, Ministero della Giustizia. The page is titled "Incontri di studio - iscrizioni on line - atti e relazioni". It lists three courses for registration:

INCONTRI DI STUDIO	ISCRIZIONE
Titolo: La responsabilità degli enti ai sensi del d.l.vo 231/2001 Data: 20 aprile 2012 ore 9,30-17,30 Luogo: genova via XII ottobre 3 presso centro Formazione attivita' forensi Posti totali: 100	<input type="button" value="iscriviti"/>
Titolo: La disciplina sui rifiuti Data: venerdì 23 marzo 2012 ore 15-18 Luogo: Genova via del seminario Posti totali: 40 programma atti e relazioni materiali di studio	
Titolo: Tutela dell'ambiente, dissesto idrogeologico, e violazioni paesaggistiche Data: 24 febbraio 2012 Luogo: genova, via XII ottobre Posti totali: 20 programma atti e relazioni	

Figura 12: Sezione del sito dell'Urp per iscrizione e consultazione materiale didattico

La formazione del personale amministrativo

La formazione dei dipendenti avviene presso la Scuola di Formazione e Aggiornamento del Personale Amministrativo Giudiziario. La Scuola è stata istituita con provvedimento del Direttore Generale Organizzazione Giudiziaria, quale sede distaccata della Scuola di Formazione di Roma (istituita il 16/01/1991).

Essa è affiancata dall'Ufficio Formazione Distrettuale, istituito con provvedimento del Presidente della Corte di Appello di Genova e del Procuratore Generale in data 04/06/2004.

I due Uffici collaborano in sinergia con le seguenti funzioni: organizzazione, gestione, progettazione, monitoraggio, valutazione degli interventi formativi per il personale amministrativo degli Uffici Giudiziari sia a livello nazionale (specifica competenza della Scuola), sia distrettuale.

La Scuola provvede annualmente alla rilevazione dei fabbisogni formativi del personale amministrativo degli Uffici Giudiziari del distretto e alla redazione del Piano di Formazione. Progetta e realizza interventi formativi di rilievo distrettuale e nazionale, previa proposta al Ministero per avere copertura finanziaria e approvazione tramite PDG. Realizza in sede locale, su input ministeriale, interventi formativi progettati a livello centrale.

Nel corso del 2011 sono stati eseguiti due importanti interventi formativi per il personale amministrativo: il primo rivolto agli assistenti giudiziari, il secondo agli operatori giudiziari. Obiettivo dei due interventi formativi è stato quello di fornire le competenze necessarie all'adempimento dei nuovi compiti/mansioni previste dalle nuove aree professionali definite dal Ministero.

Prestazione ambientale

Le azioni a tutela dell'ambiente

Le attività svolte dalla Corte di Appello, essenzialmente a carattere di servizio, non hanno una particolare incidenza sull'ambiente naturale, se non limitatamente ai consumi energetici e di carta e allo smaltimento dei rifiuti. Proprio su questi aspetti, il personale dell'Ufficio ha adottato alcune azioni atte a ridurre ulteriormente il già limitato impatto ambientale causato.

Riguardo ai consumi energetici, gli Uffici della Corte di Appello sono situati in un edificio di proprietà del Comune che provvede autonomamente alla sua gestione e manutenzione, definendo anche eventuali politiche di riduzione di consumo energetico o di carattere ambientale. In tale ambito, sono comunque portate avanti azioni volte alla riduzione degli sprechi e alla definizione di scelte sostenibili, laddove è possibile. In particolare, oltre a sensibilizzare il personale a evitare sprechi di energia attraverso alcuni suggerimenti pratici indicati all'interno degli ambienti di lavoro, l'Ufficio attua la raccolta differenziata di cartucce delle stampanti laser, cartucce a getto d'inchiostro e dei nastri di stampanti.

Le iniziative inerenti ai consumi di carta adottate dall'Ufficio, invece, riguardano principalmente l'acquisto di carta riciclata, laddove conveniente economicamente, e l'organizzazione della raccolta mediante l'utilizzo di appositi contenitori.

Oltre ai contenitori per il riciclo della carta sono presenti punti di differenziazione per la plastica e per le batterie.

Obiettivi futuri

Nell'ambito del percorso di miglioramento intrapreso dalla Corte di Appello di Genova, sono stati individuati gli obiettivi futuri sui quali sviluppare progetti a medio e lungo termine. Infatti, oltre alle iniziative illustrate nel capitolo precedente, la Corte ha intrapreso un percorso di innovazione, con il fine di conseguire sempre migliori risultati in termini di efficienza, efficacia e responsabilità sociale.

In particolare, sono stati individuati gli obiettivi per ogni macro area di riferimento.

Prestazione delle Attività

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 di **nuove tecnologie**.

Prestazione Sociale

Accrescere l'**attenzione nei confronti dei portatori di interesse**, attraverso azioni di comunicazioni mirate e differenziate a seconda dei soggetti (cittadinanza, istituzioni, avvocati, etc.), quali, ad esempio, la pubblicazione della Carta dei Servizi e del Bilancio Sociale, la manutenzione del sito web.

Prestazione Economica

Ridurre i **costi totali di funzionamento**.

Prestazione Ambientale

Razionalizzare il **consumo** di risorse materiali.

Prestazione delle attività

La Corte di Appello di Genova conferma la propria sensibilità al tema dell'informatizzazione e della digitalizzazione degli atti, per ottimizzare tempi e risorse nell'espletamento degli adempimenti, per 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. Particolare attenzione sarà posta alla diffusione del PCT (Processo Civile Telematico) e alla dematerializzazione dei documenti, alla realizzazione di un programma per la definizione dei procedimenti pendenti e all'attivazione di stage e tirocini per praticanti avvocati.

Dematerializzazione documentale

La Corte di Appello intende proseguire nel processo di dematerializzazione documentale, utilizzando al meglio le funzionalità del Proteus (protocollo informatico) che permette non solo la scansione della posta in entrata e in uscita, ma anche la scansione di ulteriori documenti e la gestione tramite "scrivanie virtuali". Tale attività contribuirà sia alla riduzione del cartaceo, sia alla più rapida circolazione dei documenti all'interno dell'Ufficio Giudiziario.

PCT

La Corte di Appello di Genova intende diffondere le nuove e innovative funzionalità del Processo Civile Telematico (PCT). È terminata l'attivazione del nuovo registro telematico unico (SICID) delle Cancellerie Civili per la gestione del contenzioso ordinario, della volontaria giurisdizione e della materia del lavoro. Gli avvocati dotati di punto di accesso al PCT possono avere informazioni in tempo reale sui fascicoli delle Cancellerie attraverso l'applicazione telematica Polisweb.

Attraverso la nuova piattaforma nazionale, tale applicativo permette la consultazione, da qualsiasi postazione collegata in Internet, degli atti di propria competenza.

La Corte di Appello di Genova, inoltre, ha attivato il modulo telematico per l'invio delle notifiche on line.

A tal proposito si evidenzia che la Corte di Appello di Genova in ottemperanza alle disposizioni dell'art. 136 c.p.c.¹¹, nel 2012, alla data di acquisizione dei dati (4/06/2012), ha emesso 5932 comunicazioni telematiche.

¹¹ Art. 136. Comunicazioni. *Il cancelliere, con biglietto di Cancelleria in carta non bollata, fa le comunicazioni che sono prescritte dalla legge o dal giudice al pubblico ministero, alle parti, al consulente, agli altri ausiliari del giudice e ai testimoni, e dà notizia di quei provvedimenti per i quali è disposta dalla legge tale forma abbreviata di comunicazione.*

Il biglietto è consegnato dal cancelliere al destinatario, che ne rilascia ricevuta, ovvero trasmesso a mezzo posta elettronica certificata, nel rispetto della normativa, anche regolamentare, concernente la sottoscrizione, la trasmissione e la ricezione dei documenti informatici. (1)

Salvo che la legge disponga diversamente, se non è possibile procedere ai sensi del comma che precede, il biglietto viene trasmesso a mezzo telefax, o è rimesso all'ufficiale giudiziario per la notifica. (2)

(...) (3)

(1) Comma modificato dalla legge 263/2005, con decorrenza dal 1 marzo 2006, e successivamente così sostituito dalla Legge 12 novembre 2011, n. 183.

(2) Comma aggiunto dalla legge 263/2005, con decorrenza dal 1 marzo 2006, e successivamente così sostituito dalla Legge 12 novembre 2011, n. 183.

(3) Il comma: "Tutte le comunicazioni alle parti devono essere effettuate con le modalità di cui al terzo comma." è stato aggiunto dal D.L. 13 agosto 2011, n. 138, convertito, con modificazioni, dalla L. 14 settembre 2011, n. 148 e successivamente abrogato dalla Legge 12 novembre 2011, n. 183.

Nella seguente tabella si riporta l'articolazione mensile delle comunicazioni telematiche effettuate nel 2012:

Comunicazioni art. 136 c.p.c. Annualità 2012	
Mese	N°
febbraio	777
marzo	1.193
aprile	1.167
maggio	2.255

Tabella 41 Comunicazioni art. 136 c.p.c. anno 2012 (Fonte dati: Settore Civile - Corte di Appello di Genova)

La Corte di Appello di Genova sta inoltre sensibilizzando gli Ordini degli Avvocati del distretto all'utilizzo delle suddette funzionalità.

Attivazione di stage e tirocini

La Corte di Appello intende attivare delle convenzioni con la Scuola di Specializzazione per avvocati e magistrati dell'Università di Genova, finalizzate alla realizzazione di stage/tirocini formativi di supporto all'attività giurisdizionale dei Magistrati, secondo le previsioni della legislazione vigente. Gli stagisti/ tirocinanti assisteranno e coadiuveranno i magistrati che ne faranno richiesta nel compimento delle loro ordinarie attività anche con compiti di studio.

Le specifiche attività saranno stabilite secondo le esigenze delle singole sezioni.

Prestazione sociale

La Corte di Appello di Genova intende accrescere l'attenzione nei confronti dei propri interlocutori, attraverso azioni di comunicazione mirate e differenziate a seconda dei soggetti (cittadinanza, istituzioni, avvocati, etc.), quali, ad esempio, la pubblicazione 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.

Prestazione economica

La Corte di Appello di Genova ha come obiettivo la riduzione dei costi totali di funzionamento, intraprendendo un percorso di miglioramento delle prestazioni, basato principalmente sulla revisione delle prassi organizzative e dei processi di lavoro. In tal senso, il ricorso a "buone pratiche" di altri Uffici Giudiziari e l'analisi dettagliata dei dati possono rappresentare un ausilio a tale percorso.

Prestazione ambientale

Il Palazzo di Giustizia di Genova, sede della Corte di Appello, è un luogo di lavoro dove centinaia di persone ogni giorno trascorrono un congruo lasso di tempo. I locali dell'immobile sono illuminati da centinaia di lampadine a incandescenza, ad altissimo consumo energetico, sono riscaldati d'inverno ed in parte dotati di aria condizionata d'estate.

Interventi di modifica degli impianti e accorgimenti generali di gestione finalizzati al risparmio (quali utilizzo di lampade a basso consumo, termostati, coibentazione a fine di riduzione della dispersione termica, installazione di pannelli solari ecc.) dipendono dagli enti competenti. La Corte è ad essi favorevole ed è disponibile ad adeguarsi nell'utilizzo dei servizi, adottando per sua parte tutti gli accorgimenti possibili per il risparmio energetico.

Infatti, per quanto dipende direttamente dall'Ufficio, la Corte continuerà a impegnarsi nel risparmio energetico, essendo il personale motivato ad una oculata gestione delle risorse sia in relazione all'illuminazione che al corretto utilizzo in generale delle attrezzature.

Per quanto riguarda in particolare il risparmio nell'uso dei materiali di consumo, l'attenzione del personale è rivolta alla eliminazione degli sprechi nell'utilizzo della carta, stampanti e fotocopiatrici ed un consistente risparmio in questo campo deriverà dal pieno utilizzo delle comunicazioni telematiche, già in corso in forza delle recenti modifiche legislative che lo prevedono. Lo sviluppo già in atto della digitalizzazione dei documenti anche in riferimento alle comunicazioni ad uso interno, destinato ad incremento nel tempo, presenta anch'esso evidenti risvolti in termini di prestazione ambientale.

Indice delle figure, delle tabelle e dei grafici

FIGURA 1: STRUTTURA DEL BILANCIO SOCIALE	2
FIGURA 2: LE STATUE DEI BENEFATTORI	5
TABELLA 2: ORGANICO E VACANZE PERSONALE DI MAGISTRATURA AL 15/05/2012 (FONTE: DATI SEGRETERIA MAGISTRATI CORTE DI APPELLO).....	6
TABELLA 1: ORGANICO E VACANZE PERSONALE AMMINISTRATIVO	7
GRAFICO 1: COMPOSIZIONE PERSONALE AMMINISTRATIVO AL 15/05/2012 (FONTE: DIREZIONE AMMINISTRATIVA CORTE DI APPELLO).....	8
GRAFICO 2: NUMERO DI RISORSE AMMINISTRATIVE PER QUALIFICA AL 15/05/2012 (FONTE: DIREZIONE AMMINISTRATIVA CORTE DI APPELLO).....	8
FIGURA 3: I PORTATORI DI INTERESSE DELLA CORTE DI APPELLO DI GENOVA	11
FIGURA 4: MATRICE DI MATERIALITÀ.....	15
TABELLA 3: ANDAMENTO PROCEDIMENTI CIVILI 2009-2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012)	19
GRAFICO 3: ANDAMENTO PROCEDIMENTI CIVILI 2009-2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012)	19
TABELLA 4: ANDAMENTO PROCEDIMENTI CIVILI PER TIPOLOGIA 2009-2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012)	20
TABELLA 5: PROCEDIMENTI EQUA RIPARAZIONE TRIENNIO 2009-2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	21
GRAFICO 4: ANDAMENTO PROCEDIMENTI DI EQUA RIPARAZIONE TRIENNIO 2009-2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012)	21
TABELLA 6: PROCEDIMENTI EQUA RIPARAZIONE ANDAMENTO 2012 (FONTE DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	22
TABELLA 7: ANDAMENTO PROCEDIMENTI LAVORO PER TIPOLOGIA TRIENNIO 2009-2011 (FONTE DATI WEBSTAT GIUSTIZIA).....	23
GRAFICO 5: SENTENZE CIVILI PUBBLICATE TRIENNIO 2009-2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	24
TABELLA 8: TEMPI DI PUBBLICAZIONE DELLE SENTENZE CIVILI TRIENNIO 2009-2011(FONTE DATI WEBSTAT GIUSTIZIA).....	24
GRAFICO 6: DURATA MEDIA PROCEDIMENTI CIVILI 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA).....	25
TABELLA 9: DURATA MEDIA PROCEDIMENTI CIVILI PER TIPOLOGIA DI UFFICIO GIUDIZIARIO ANNO 2010 (FONTE DGSTAT).....	25
TABELLA 10: TOTALE UDIENZE CIVILI TRIENNIO 2009-2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	26
TABELLA 11: ANDAMENTO PROCEDIMENTI PENALI 2009 - 2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	28
GRAFICO 7: ANDAMENTO PROCEDIMENTI PENALI 2009 - 2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	28
GRAFICO 8: TASSO DI DEFINIZIONE DEI PROCEDIMENTI PENALI 2009 - 2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	29
TABELLA 12: PROCESSO DIAZ - DATI QUANTITATIVI (FONTE: DATI SEZIONE PENALE CORTE DI APPELLO 2012).....	29
TABELLA 13: PROCESSO BOLZANETO - DATI QUANTITATIVI (FONTE: DATI SEZIONE PENALE CORTE DI APPELLO 2012).....	29
GRAFICO 9: NUMERO DELLE SENTENZE EMESSE SETTORE PENALE 2009 - 2011 (FONTE: DATI ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	30
TABELLA 14: SENTENZE PER TIPOLOGIA DI SEZIONE 2009 - 2011 (FONTE DATI: ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	30
TABELLA 15: UDIENZE DIBATTIMENTALI/CAMERALI PENALI 2009 - 2011 (FONTE DATI: ISPEZIONE MINISTERIALE 2012).....	30
GRAFICO 10: PROCEDIMENTI DEFINITI CON SENTENZA 2009 - 2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA 2012)	32
TABELLA 16: DETTAGLIO DELLE SPESE DI GIUSTIZIA TRIENNIO 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA)	34
GRAFICO 11: COMPOSIZIONE SPESE DI GIUSTIZIA 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA)	35
GRAFICO 12: MODELLI DI PAGAMENTO ISCRITTI 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA)	35
TABELLA 17: SPESE PRENOTATE A DEBITO 2009-2011(FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA).....	36
TABELLA 18: NUMERO DI ISCRIZIONI 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA).....	36
GRAFICO 13: RIPARTIZIONE SPESE PRENOTATE A DEBITO 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA)	37
TABELLA 19: DETTAGLIO DEGLI IMPORTI PER LE SPESE PRENOTATE A DEBITO 2009-2011(FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA).....	37
GRAFICO 14: SOMME RISCOSE ANNI 2010-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA).....	38
TABELLA 20: MOVIMENTI RECUPERO CREDITI SETTORE CIVILE 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA)	39
GRAFICO 15: RISCOSSIONE SETTORE CIVILE 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA).....	39
TABELLA 21: MOVIMENTI RECUPERO CREDITI SETTORE PENALE 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA MODELLO 3ASG)	40
GRAFICO 16: ANDAMENTO CAMPIONE CIVILE E PENALE 2009-2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA).....	40

TABELLA 22: CRITERI DI RIBALTAMENTO PER VOCE DI SPESA.....	41
TABELLA 23: RIPARTIZIONE DELLE VOCE "RISCALDAMENTO" TRA I QUATTRO UFFICI PRESENTI NEL PALAZZO DI GIUSTIZIA PER L'ANNO 2009	41
TABELLA 24: COSTI DI FUNZIONAMENTO 2009-2011 (FONTE: RENDICONTO COMUNE DI GENOVA E UFFICIO RAGIONERIA)	42
GRAFICO 17: COSTI DI FUNZIONAMENTO ANNO 2011 (FONTE: RENDICONTO COMUNE DI GENOVA E UFFICIO RAGIONERIA)	43
GRAFICO 18: COSTI DI FUNZIONAMENTO ANNO 2011 (FONTE: RENDICONTO COMUNE DI GENOVA E UFFICIO RAGIONERIA)	43
TABELLA 25: CONTRIBUTO UNIFICATO ARTICOLO 13 COMMA 1 (D.P.R. 115/02 AGGIORNAMENTO AL 31/12/2011)	44
TABELLA 26: CONTRIBUTO UNIFICATO ANNI 2009 - 2011 (FONTE: WEBSTAT GIUSTIZIA)	45
TABELLA 27: SPESE PER NOTIFICHE FORFETTIZZATE 2009 - 2011 (STIMA).....	45
TABELLA 28: ENTRATE DERIVANTI DALLA GESTIONE DEGLI ESAMI PER AVVOCATI 2009-2011(FONTE: UFFICIO ESAMI DI AVVOCATO).....	46
TABELLA 29: COSTI FISSI DEL PERSONALE 2009-2011 (FONTE: DATI DELLA RAGIONERIA DELLA CORTE DI APPELLO DI GENOVA).....	47
TABELLA 30: COSTI VARIABILI DEL PERSONALE 2009-2011 (FONTE: DATI DELLA RAGIONERIA DELLA CORTE DI APPELLO DI GENOVA)	47
TABELLA 31: COSTI VARIABILI DEL PERSONALE -STRAORDINARI 2009-2011 (FONTE: DATI DELLA RAGIONERIA DELLA CORTE DI APPELLO DI GENOVA).....	47
TABELLA 32: RENDICONTO ECONOMICO TRIENNIO 2009-2011 (FONTE: DATI DELLA RAGIONERIA DELLA CORTE DI APPELLO DI GENOVA)	48
TABELLA 33: ASSENZE TOTALI DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO PER TIPOLOGIE 2009-2011 (FONTE DATI: DIREZIONE AMMINISTRATIVA CORTE DI APPELLO).....	49
GRAFICO 19: ASSENZE TOTALI PER TIPOLOGIA ANNO 2011 (FONTE DATI: DIREZIONE AMMINISTRATIVA CORTE DI APPELLO)	49
GRAFICO 20: DISTRIBUZIONE SETTIMANALE DEI CONTATTI (FONTE DATI: RILEVAZIONE DIRETTA UFFICI CORTE DI APPELLO).....	50
GRAFICO 21: DISTRIBUZIONE ORARIA DEI CONTATTI (FONTE DATI: RILEVAZIONE DIRETTA UFFICI CORTE DI APPELLO).....	51
GRAFICO 22: TIPOLOGIA RICHIESTE UTENZA (FONTE DATI: RILEVAZIONE DIRETTA UFFICI CORTE DI APPELLO)	51
GRAFICO 23: TIPOLOGIA DI CONTATTI (FONTE DATI: RILEVAZIONE DIRETTA UFFICI CORTE DI APPELLO).....	52
GRAFICO 24: VALUTAZIONE UTENTI PER AREA DI PROVENIENZA.....	52
GRAFICO 25: VALUTAZIONE UTENTI PER FREQUENZA DI ACCESSO.....	52
TABELLA 34 QUALITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO.....	53
TABELLA 35 TEMPISTICHE DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	53
TABELLA 36 QUALITÀ E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI.....	53
FIGURA 5: LINEE DI INTERVENTO PROGETTO "BEST PRACTICE".....	54
FIGURA 6: BACHECA INFORMATIVA DELL'URP.....	56
FIGURA 7: SEGNALETICA (PARTICOLARE DELL'URP) - PANNELLI INFORMATIVI	57
FIGURA 8: TARGHETTE DEGLI UFFICI DEL PALAZZO DI GIUSTIZIA.....	57
TABELLA 37 ANDAMENTO CONTATTI 2010 - 2011.....	58
GRAFICO 26 ANDAMENTO CONTATTI 2010 - 2011.....	58
TABELLA 38 SUDDIVISIONE CONTATTI PER MODALITÀ DI RICHIESTA 2010 - 2011 (FONTE DATI: RILEVAZIONE UFFICIO URP).....	58
TABELLA 39 SUDDIVISIONE CONTATTI PER TIPOLOGIA DI UTENZA 2010 - 2011(FONTE DATI: RILEVAZIONE UFFICIO URP).....	59
TABELLA 40 STATISTICHE SITO WWW.URP.UFFICIGIUDIZIARIGENOVA.IT 2010 - 2011.....	59
FIGURA 9: COPERTINA DELLA CARTA DEI SERVIZI 2012.....	60
FIGURA 10: ESEMPIO SCHEDE SERVIZI.....	60
FIGURA 11: HOME PAGE DEL SITO INTERNET DELLA CORTE DI APPELLO DI GENOVA	61
FIGURA 12: SEZIONE DEL SITO DELL'URP PER ISCRIZIONE E CONSULTAZIONE MATERIALE DIDATTICO.....	64
TABELLA 41 COMUNICAZIONI ART. 136 C.P.C. ANNO 2012 (FONTE DATI: SETTORE CIVILE - CORTE DI APPELLO DI GENOVA)	69

Corte di Appello di Genova

Piazza Portoria, n. 1

16121 - Genova (GE)

Telefono 010-5691

E-mail: ca.genova@giustizia.it