



TRIBUNALE DI NAPOLI NORD

Piazza Trieste e Trento (Castello Aragonese) Aversa CE cap. 81031
Codice fiscale Ente 90035690610 – fax 081-9794359 – tel. 081-9794111
Posta certificata (Pec) – prot.tribunale.napolinord@giustiziacert.it
Sito web: www.tribunale.napolinord.giustizia.it

**Il Presidente del Tribunale
Il Dirigente Amministrativo**

**Front Office – settore penale
Provvedimento organizzativo finalizzato allo snellimento delle
procedure di richiesta e rilascio degli atti e documenti in
materia penale**

O S S E R V A N O

Con questo decreto la Presidenza del Tribunale dispone istituzione dell'ufficio denominato **“Front Office Penale del Tribunale di Napoli Nord”**.

A detto servizio si potrà accedere attraverso le modalità di seguito indicate:

- 1) cliccando sulla sezione “Come fare per” del sito-web del Tribunale di Napoli Nord:

https://tribunale-napolinord.giustizia.it/it/dettaglio_comefareper.page?contentId=PRC28896&modelId=32

- 2) accesso mediante collegamento ipertestuale diretto al modulo interattivo:

<https://outlook.office365.com/owa/calendar/FrontOfficePenaleGIPDIBTribunalediNapoliNord@mingiustizi.a.onmicrosoft.com/bookings/>

- 3) accesso mediante QR-CODE presente nel record dedicato al servizio di “rilascio copie” della sezione “Come fare per”.

Il predetto ufficio è preposto alle seguenti attività:

- A.** rilascio informazioni (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo,,: esito udienza, giudice precedente, rinvio udienza, numero R.G. di sentenza, etc.);
- B.** richiesta e rilascio delle copie di atti penali in base ad un doppio binario:
1. **in presenza** presso lo sportello dedicato al pubblico;
 2. **in telematico** a mezzo PEO e/o PEC indirizzata alla seguente casella PEO di ufficio: frontoffice.penale.tribunale.napolinord@giustizia.it.

In ordine all’attività di cui alla suindicata **lettera B** vi sono due tipologie di conservazione dei documenti che incidono sulla tempistica di rilascio:

- **documentazione analogica (non nativa digitale)** cd. fascicolo cartaceo.

La predetta modalità di conservazione comporta un carico di lavoro in aggiunta per le cancellerie e di riflesso per il *Front Office* medesimo, attesa la necessità di reperire la documentazione analogica (non nativa digitale) per cui, la lavorazione di un’istanza richiede un tempo di lavoro suppletivo per il reperimento della documentazione da caricare al TIAP e renderla disponibile al personale del *Front Office*;

- **documentazione digitalizzata (nativa digitale o analogica digitale).**

In tal caso la documentazione è già presente al TIAP (applicativo deputato al trattamento informatico degli atti processuali) con riduzione dei tempi di rilascio atteso che non è necessaria la preliminare attività di reperimento e digitalizzazione della documentazione necessaria per il rilascio;

Tempistica di rilascio: il Front Office Penale

Le istanze di rilascio copie afferiscono a documenti depositati nelle cancellerie penali sia del dibattimento sia del GIP, il cui rilascio ai legittimi richiedenti, individuati dall’art. 116 c.p.p. e artt. 42 – 43 disp. att. c.p.p., è effettuato entro **cinque giorni**

lavorativi, ovvero **tre giorni lavorativi** nella fattispecie di richieste con urgenza, previa corresponsione, laddove previsto, del quantum dei diritti di cancelleria.

La gestione del servizio, come è attualmente organizzato, presenta le seguenti criticità:

- 1. Ricerca al SICP/TIAP della documentazione:** la criticità, come sopra rilevato, attesa la doppia modalità di conservazione della documentazione (digitale – analogica), si presenta in riferimento al fascicolo analogico attesa la necessità di digitalizzare la documentazione (cd. *tiappizzazione* ovvero *upload* della documentazione) al fine di renderla disponibile al personale dell'ufficio *Front Office*;
- 2. Gestione e smistamento delle mail degli istanti:** l'assenza di un format predefinito di compilazione delle richieste tramite canale interoperabile del tipo *forms* (cd. modulo compilabile da *device* con campi predefiniti) comporta due inefficienze: a) una **procedura non assistita**, quindi poco chiara per gli utenti meno avvezzi alla materia; b) **messaggi di posta con formato del tutto libero**, non standardizzabile, che determina un basso grado di affidabilità degli algoritmi di smistamento configurabili in Outlook (regole; 1.crea regola; 2. gestisci regole ed avvisi), basati su criteri di ricerca di parole specifiche cd. *keyword* (ricevuta di pagamento, urgenza, etc...);
- 3. Impossibilità di schedulazione degli appuntamenti e pianificazione del lavoro:** la maggiore criticità si presenta nel modulo organizzativo adottato inadatto a gestire la mole di richieste (telematiche ed in presenza) che pervengono all'ufficio.

In particolare il sistema del rilascio telematico delle documentazione penale **non ha ridotto l'afflusso in cancelleria degli istanti** ma ha creato un doppio canale asincrono (servizio telematico e di sportello), sintomatico dell'assenza di una pianificazione accurata degli appuntamenti e quindi una gestione poco tempestiva delle priorità che possono profilarsi. La mancata sincronizzazione delle richieste provenienti dal duplice canale (**telematico e di sportello**), che andrebbero gestite in maniera integrata, unitamente alla ulteriore criticità della **duplicazione delle stesse**, atteso l'utilizzo non esclusivo del canale scelto (telematico e di sportello), si riverbera sul servizio offerto determinando spesso una congestione dell'ufficio.

In definitiva l'attuale assetto organizzativo satura in tempi rapidi la capacità di gestione delle richieste in ingresso del *Front Office*. Per l'utenza, tale inefficienza si traduce in tempi di rilascio incerti, nonché dilatati ed ingressi multipli (spesso duplicati) in cancelleria per la medesima richiesta.

Tanto premesso:

- considerata la necessità di creare uno strumento organizzativo che consenta di risolvere gran parte delle criticità sopraindicate;
- vista la relazione tecnica (datata 6 dicembre 2023) che ha delineato gli aspetti operativi del software gestionale di prenotazione integrato con un modulo telematico di richieste copie recependo le direttive ed indicazioni della Presidenza;
- rilevato che il software gestionale *de qua* è stato configurato in ambiente Microsoft con l'integrazione degli applicativi di seguito elencati e provvisti di licenza d'uso microsoft office 365:
 1. Bookings;
 2. Forms; - Outlook;
 3. Calendario.
- considerato che il software gestionale che sarà introdotto rappresenta una reingegnerizzazione, *in primis* sul piano organizzativo, dell'ufficio *Front Office* dal momento che cristallizza regole di buon funzionamento del servizio di rilascio copie superando le criticità di cui ai punti 3 e 4;
- rilevato che dal lato del *backoffice* il predetto applicativo consente di gestire varie esigenze del *Front Office*, tra cui:
 1. **organizzazione ragionevole degli appuntamenti** al fine di regolare gli afflussi in cancelleria grazie all'utilizzo del sistema delle slot orarie, per ognuna delle quali potranno prenotarsi al massimo due istanti;
 2. **possibilità di assegnare le richieste pervenute tramite il suindicato gestionale ad altre unità della medesima U.O. (*Front Office*)** allorché le unità

- di personale assegnate in via prioritaria alla gestione del canale digitale siano assenti evitando in tal modo soluzioni di continuità;
3. **possibilità di assegnare le richieste di copie *non tiappizzate* alle rispettive cancellerie affinché si provveda all’inserimento degli atti entro la data di rilascio indicata dal sistema.** La predetta configurazione consente, tra l’altro, il decentramento di alcune attività che interferiscono con il compito precipuo del Front Office: assistere gli utenti e notificare la documentazione;
 4. **possibilità di smistare con accuratezza le email di “richiesta-copie” e quindi ravvisare tempestivamente le priorità** mediante le cartelle di ricerca di *Outlook* che, in tal modo, faranno affidamento a criteri di ricerca stabili, dal momento che il format dell’istanza è bloccato e i *metatag* (etichette di smistamento) sono prefissati;
 5. **tempi certi per l’evasione degli atti.** In caso di mancata risposta, l’utente potrà presentarsi alla data e all’orario da lui selezionati presso l’ufficio. Lo sportello e il servizio telematico saranno in tal modo sincronizzati. Il servizio **dura 15 minuti** (stima basata sull’analisi del carico di lavoro effettuato nella fase di *assessment* del sistema organizzativo e informativo corrente del Front Office);
 6. **possibilità del *Front Office* di rendicontare le attività di rilascio copie** mediante opportuni registri istituiti a marzo u.s. allorché l’applicativo sarà disponibile, l’Ufficio Innovazione implementerà una funzione statistica di excel che mediante regressione lineare consenta di analizzare i dati, segmentarli in periodi di maggiore o minore affluenza di istanti, e prevedere con siffatto monitoraggio la domanda di richieste-copie, al fine di consentire un’organizzazione preventiva dell’ufficio. Ne consegue una gestione ottimizzata dell’utenza e una distribuzione del carico di lavoro compatibile con la giornata lavorativa della singola unità di personale assegnata;
 7. **possibilità di raccolta di informazioni di contatto degli istanti** che interagiscono alla piattaforma, così da consentire al personale di rintracciare contatti alternativi per eventuali comunicazioni del caso, con contestuale

creazione di una banca dati. A tal fine, attesa la necessità del consenso alla *privacy* per il trattamento dei dati personali, si rappresenta che il software gestionale è già stato configurato in tal senso prevedendo la necessità di spuntare una casella per il consenso al trattamento dei dati personali (mail, numero di cellulare, dati identificati anagrafici e fiscali etc.).

Attesa la necessità di implementare le risorse umane assegnate all' ufficio *Front Office*

SI DISPONE

1. l'avvio dalla **data del 12/2/2024** del suindicato modulo gestionale;
2. la pubblicazione sul sito web istituzionale nelle sezioni:
 - “notizie in primo piano”;
 - “come fare per”;
 - “uffici e cancellerie”

di un vademecum con le info tecnico informatiche necessarie ed utili per istruire l'utenza;

3. l'ufficio *Front Office* continuerà per il primo mese (cioè fino al 12/3/24) ad essere aperto al pubblico per ore 4 al giorno e precisamente dalle ore 09,00 alle ore 13,00. All'esito della verifica del report mensile si valuterà l'esigenza di rimodulare il suindicato orario;
4. i dati personali forniti dal richiedente nel modulo interattivo “*Front Office Penale (GIP/GUP/DIB)*” formeranno oggetto di trattamento nel rispetto della seguente normativa: art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 “GDPR 2016/679” (in vigore dal 25/05/2018), recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, e alla luce del D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101, che ha adeguato la normativa nazionale (D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196) e degli obblighi di riservatezza. La presa visione della suindicata informativa con il contestuale consenso al

trattamento dei dati per le finalità indicate risulterà dall'apposizione di un segno di spunta su una *check box* (casella di controllo) analogamente alla data di accettazione della stessa, con contestuale tracciamento informatico (file tsv);

5. al fine di monitorare il “FRONT OFFICE PENALE” e verificare l’esigenza di apportare modifiche al programma, è costituita una commissione composta dal sig. Presidente del COA Napoli Nord (o da un suo delegato), dal sig. Presidente della camera Penale (o da un suo delegato), dal sig. Dirigente amministrativo (o da un suo delegato), dai dott. ri Umberto Valboa e Mario Ferraro e presieduta dal Presidente del Tribunale o da un suo delegato;
6. la comunicazione tramite interoperabilità, script@, del seguente provvedimento avverrà, a cura della segreteria della Presidenza, ai COA di Napoli Nord nonché ai COA del distretto della Corte di Appello di Napoli; al personale componente l’ ufficio Front Office nonché al Coordinatore del settore penale; per opportuna conoscenza il presente provvedimento sarà comunicato ai sigg.ri Presidenti delle Sezioni penali.
7. Autorizza il COA di Napoli Nord e la Camera Penale di Napoli Nord all’inserimento nei rispettivi siti WEB dei collegamenti ipertestuali al modulo interattivo attraverso i link sopra indicati.

Il Presidente del Tribunale

Dr. Luigi Picardi

(Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del
D. Lgs. 7 marzo 2005 e successive modifiche)

Il Dirigente Amministrativo

Dr. Fabio Iappelli

(Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del
D. Lgs. 7 marzo 2005 e successive modifiche)