



## **Corte di Appello di ANCONA**

### **Ufficio Formazione Distrettuale**

Corso Mazzini, 95 - 60121 Ancona - piano V torre B - tel. e fax 071/5062432

formazione.ca.ancona@giustizia.it - <http://digilander.libero.it/corteancona/formazione/formazione.htm>

# **PIANO DI FORMAZIONE DISTRETTUALE DEL PERSONALE PER L'ANNO 2005**

*A cura di:*

- ❑ *Dott. Andrea Giglioni - Corte di Appello di Ancona*
- ❑ *Dott. Giovanni De Crescenzo - Procura Generale della Repubblica di Ancona*
- ❑ *Dott.ssa Anna Maria Serravezza - Tribunale di Camerino*
- ❑ *Dott.ssa Grazia Quacquarelli - Tribunale di Fermo*
- ❑ *Dott. Luigino Pisello - Tribunale di Macerata*
- ❑ *Dott. Carlo D'Amico - Tribunale di Pesaro*
- ❑ *Dott.ssa Marinella Milena Mori - Procura della Repubblica di Ancona*
- ❑ *Dott.ssa Maria Stefania Mari - Procura della Repubblica di Macerata*
- ❑ *Dott. Giorgio De Cecco - Procura della Repubblica di Pesaro*

*nonché del personale in servizio presso l'Ufficio Formazione Distrettuale:*

- ❑ *Dott.ssa Francesca D'Ilio, Cancelliere C2, Formatore Distrettuale*
- ❑ *Dott. Mauro Montesi, Cancelliere C2, Formatore Distrettuale*
- ❑ *Sig.ra Laura Cesini, Operatore Giudiziario B2*

## **I N D I C E**

<u><a href="#">Premessa</a></u>	Pag. 2
<u><a href="#">Attuazione del programma di formazione-intervento</a></u>	Pag. 3
<u><a href="#">Aree di intervento del Piano di formazione per l'anno 2005</a></u>	Pag. 5
<u><a href="#">Modalità di attuazione degli interventi previsti dal Piano</a></u>	Pag. 5
<u><a href="#">Scheda progetto n. 1: Accoglienza e orientamento utenti</a></u>	Pag. 6
<u><a href="#">Scheda progetto n. 2: Tenuta delle udienze civili</a></u>	Pag. 7
<u><a href="#">Scheda progetto n. 3: Rilascio copie e certificati</a></u>	Pag. 8
<u><a href="#">Scheda progetto n. 4: Rapporti con uffici esterni</a></u>	Pag. 9

## P R E M E S S A

*Il Piano della Formazione del Personale dell'Amministrazione giudiziaria per l'anno 2004* prevedeva, per la formazione dei Dirigenti amministrativi degli Uffici giudiziari, la sperimentazione della metodologia della formazione-intervento, che punta al cambiamento organizzativo utilizzando la progettazione del cambiamento come occasione di apprendimento degli attori che coinvolge.

*Difatti, ai sensi dell'art. 17 del D.Lgs. n. 165/2001, il ruolo principale della dirigenza è quello dell'elaborazione di piani e di programmi, del coordinamento e del controllo degli uffici dipendenti, della gestione delle risorse ed in particolare di quelle umane.*

*L'assolvimento di tale funzione da parte della dirigenza all'interno della P.A. è sollecitato, in primo luogo, dalle nuove leggi sul decentramento amministrativo e, secondariamente, dal maggior riconoscimento dei diritti dei cittadini, intesi sempre più come clienti di un sistema unico di erogazione di servizi.*

*Per promuovere il cambiamento organizzativo - di cui i Dirigenti degli Uffici giudiziari sono i principali fautori - essi dovranno alimentare un'ampia partecipazione di attori che ne sono coinvolti, attraverso la progettazione di soluzioni alternative a quelle di partenza, che consentano prestazioni più efficaci sul fronte esterno e condizioni di lavoro più confortevoli su quello interno.*

*Tale metodo formativo consiste, appunto, in un processo di apprendimento basato sulla partecipazione ampia di tutti i soggetti che interagiscono in un contesto, facendo sì che un gruppo di persone condivida presupposti, contenuti, modalità e soluzioni di cambiamento e movimento nello stesso assetto organizzativo.*

*La confluenza di più attori - e, quindi, la disponibilità di più competenze lungo un processo progettuale che porta a condividere soluzioni innovative e di maggiore soddisfazione generale - consente, infatti, di sviluppare un profondo processo di apprendimento sia individuale che collettivo.*

*I processi di cambiamento attualmente in atto all'interno della P.A. comportano necessariamente la modifica del contenuto dei ruoli dei singoli individui, il riassetto dell'organizzazione ed il mutamento del sistema di relazioni che si stringono tra management, lavoratori, organizzazioni sindacali ed utenti del servizio giustizia, intesi sia come enti, sia come singoli individui, ovvero facenti capo ad associazioni professionali (es.: Ordine degli Avvocati, associazioni per la tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti di servizi etc., operanti sul territorio).*

## **ATTUAZIONE DEL PROGRAMMA DI FORMAZIONE-INTERVENTO**

*L'obiettivo principale della formazione-intervento dei Dirigenti amministrativi degli Uffici giudiziari è stato sommariamente enunciato nella nota ministeriale n. DS/1349 del 5/10/2004: "... i dirigenti, rilevate le criticità e le potenzialità dei propri uffici, dovranno promuovere i necessari interventi, arrivando a predisporre piani di formazione distrettuali a sostegno dei processi di riorganizzazione che intenderanno realizzare".*

*Esso è stato successivamente meglio specificato con circolare n. MR/1761 del 17/12/2004: "In questa logica, la scelta di coinvolgere la fascia dirigenziale in un programma di formazione-intervento, sperimentandolo proprio nella predisposizione, a livello distrettuale, del piano di formazione del personale per l'anno 2005, risponde all'esigenza di affrontare le criticità organizzative delle singole realtà territoriali dal loro interno, attraverso la partecipazione di tutti i soggetti che interagiscono nel contesto, in primis la dirigenza ed il personale amministrativo".*

*In questo Distretto, il programma di formazione-intervento che ha coinvolto i 9 Dirigenti amministrativi in servizio rispettivamente presso la Corte di Appello, la Procura Generale, 4 Tribunali e 3 Procure della Repubblica, ha preso l'avvio il 29/10/2004, preceduto da una nota ([n. 2877/2004 del 30/9/2004](#)), che oltre a contenere la convocazione enunciava presupposti, contenuti, finalità della metodologia.*

*In allegato alla nota di cui sopra è stato altresì trasmesso un [questionario-preambolo](#) di approccio, contenente domande inerenti la formazione pregressa, la situazione dell'organizzazione di appartenenza (dal punto di vista della funzionalità e della qualità) e la propria posizione personale in relazione a tali temi.*

*Inoltre, l'intervento formativo è stato articolato in due distinti moduli:*

- 1) il primo modulo - la cui giornata iniziale si è svolta, appunto, il 29/10/2004 - si è delineato come "fase d'aula" nell'ambito del programma formativo, a sua volta distinto in tre momenti, sotto la guida del Prof. Piero Crispiani, docente dell'Università degli studi di Macerata, Facoltà di Scienze della Formazione:*
  - a) incontro preliminare (cd. "**momento alfa**"), che funge da introduzione ed è altresì finalizzato alla negoziazione del programma;*
  - b) "**momento infra**" (in itinere), di valutazione e di riprogettazione (6/12/2004);*
  - c) "**momento omega**" (di chiusura), di progettazione dell'azione innovativa, di progettazione del prosieguo, di attivazione della rete, di ottimizzazione e di pubblicizzazione di quanto realizzato fino a quel punto (20/12/2004).*

*In quest'ultimo incontro sono state poste, infatti, le basi teoriche e sono emerse le indicazioni pratiche per lo svolgimento dell'attività formativa per l'anno 2005.*

2) *Gli incontri di cui sopra sono stati intervallati da un separato modulo "sul campo", svoltosi a Frontino (PU), presso la Residenza d'epoca S. Girolamo (3-4-5/11/2004).*

*Si è trattato, in sostanza, di un seminario residenziale con utilizzo della modalità di formazione di tipo esperienziale denominata "outdoor training", abbinato a dei momenti di riflessione in aula, che si poneva come obiettivo quello di sviluppare dei livelli di apprendimento in cui la teoria facesse da supporto cognitivo alle esperienze sperimentate dai partecipanti in contesti outdoor.*

*L'intervento si è basato su un insieme di attività analogiche rispetto a situazioni concrete in cui i partecipanti si trovano ad operare nelle rispettive realtà professionali.*

*L'azione formativa era, per l'appunto, finalizzata a rafforzare la coesione del gruppo dei Dirigenti, al fine di migliorare la loro collaborazione interfunzionale, che è spesso fondamentale per far avanzare processi di formazione-intervento, che di frequente hanno caratteristiche interfunzionali (es.: rapporti Tribunali - Procure).*

*Il seminario si è svolto sotto la guida e la supervisione del Dott. Roberto Alfieri, noto esperto di formazione e di organizzazione, che ha saputo brillantemente coinvolgere i Dirigenti nel perseguimento di sfide accettate come obiettivi del gruppo.*

*In tale contesto, è stato sviluppato dai Dirigenti un ["Prospetto delle criticità rilevate e delle proposte di miglioramento"](#), in cui essi hanno individuato 12 settori di intervento, uniti dal tema fondamentale scelto già dal primo incontro, che è quello del rapporto degli Uffici giudiziari con l'utenza esterna, stigmatizzato nel titolo proposto: **"L'orientamento all'utente - l'orientamento dell'utente"**.*

*Tale prospetto è stato fatto oggetto di successiva rielaborazione durante l'incontro del 6/12/2004 e, privato della sezione, già compilata, delle possibili soluzioni di cambiamento è stata inviato - nella sua [nuova versione](#) - agli Uffici giudiziari del Distretto con [nota n. 3613/2004 del 7/12/2004](#).*

*A ciascun Ufficio giudiziario si chiedeva, in particolare - oltre alla compilazione della sezione "Possibili cambiamenti" - di riassegnare il proprio ordine di priorità ai settori di intervento preventivamente selezionati dal gruppo dei Dirigenti.*

*Le risposte pervenute sono state successivamente elaborate e, all'ultimo incontro del 20/12/2004, sono stati prescelti n. 3 settori di attività in cui intervenire attraverso il Piano di formazione 2005, più un quarto settore che i Dirigenti hanno riservato a se stessi: tutti gli interventi formativi previsti dal Piano - di seguito descritti - verranno attuati utilizzando la metodologia della formazione-intervento.*

## **AREE DI INTERVENTO DEL PIANO DI FORMAZIONE PER L'ANNO 2005**

*Pertanto, i temi prescelti per la formazione del personale amministrativo - nonché dei Dirigenti medesimi - per l'anno 2005, sulla scorta delle indicazioni pervenute dagli Uffici giudiziari del Distretto, a tal fine interpellati, sono i seguenti:*

- 1) ACCOGLIENZA ED ORIENTAMENTO DEGLI UTENTI;*
- 2) TENUTA DELLE UDIENZE CIVILI E SERVIZIO DI SPORTELLO DELLE CANCELLERIE CIVILI;*
- 3) RILASCIO DELLE COPIE E DEI CERTIFICATI;*
- 4) RAPPORTI CON GLI UFFICI ESTERNI (quest'ultimo, riservato ai Dirigenti).*

*La previsione di tali interventi si sostanzia nelle 4 schede progetto allegate.*

## **MODALITA' DI ATTUAZIONE DEGLI INTERVENTI PREVISTI DAL PIANO**

*Come anticipato, tutti gli interventi formativi descritti nelle 4 schede progetto allegate verranno realizzati secondo la metodologia della formazione-intervento.*

*Preliminari all'erogazione degli interventi saranno degli incontri di tipo seminariale, da tenersi il primo a fine gennaio con i Capi degli Uffici giudiziari ed i referenti per la formazione della magistratura ordinaria ed onoraria, mentre il secondo, da tenersi a fine febbraio, verrà allargato ai Dirigenti amministrativi, ai rappresentanti dei Consigli dell'Ordine degli Avvocati del Distretto, a quelli delle associazioni di tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti dei servizi presenti sul territorio, con la partecipazione, altresì, del Direttore Generale del Personale e della Formazione del Ministero della Giustizia e degli organi di stampa a livello locale.*

*Tali incontri saranno preceduti da incontri separati, da tenersi a metà gennaio, con il Presidente della Corte d'Appello e con il Procuratore Generale e con i Presidenti dei Consigli dell'Ordine degli Avvocati del Distretto, di presentazione delle iniziative.*

*Successivamente, il gruppo dei Dirigenti svolgerà le funzioni di Comitato guida delle attività previste nel Piano di formazione distrettuale del personale per il 2005.*

*Per ciascuno dei temi proposti verranno successivamente individuati dei gruppi di lavoro, costituiti da rappresentanti degli Uffici giudiziari che svolgono effettivamente il servizio interessato dal cambiamento.*

*Tali gruppi, ciascuno con funzioni di Comitato esecutivo e con la collaborazione di tutte le componenti interessate, dovranno elaborare e dare attuazione a dei progetti di riorganizzazione, supportati, ove necessario, da apposite iniziative formative, che costituiranno oggetto di progetti di dettaglio, da inviare di volta in volta al Ministero da parte dell'Ufficio Formazione Distrettuale per le autorizzazioni di competenza.*

# PIANO DI FORMAZIONE DISTRETTUALE DEL PERSONALE PER L'ANNO 2005

## SCHEDA PROGETTO N. 1

Proponente: CORTE DI APPELLO E PROCURA GENERALE DI ANCONA - UFFICIO FORMAZIONE DISTRETTUALE

Distretto delle MARCHE

<b>C.I.</b> o <b>Area comunicazione - informazione</b>
<b>E.F.</b> o Area economico-finanziaria
<b>F.I.</b> o Formazione iniziale
<b>F.S.</b> o Formazione statistica
<b>G.N.</b> o Area giuridico - normativa
<b>L.I.</b> o Area linguistica - internazionale
<b>M.G.</b> o Area manageriale - gestionale

### TITOLO DEL PROGETTO

ACCOGLIENZA ED ORIENTAMENTO DEGLI UTENTI

### OBIETTIVO FORMATIVO

Consentire all'utenza professionale e non di orientarsi velocemente negli Uffici giudiziari, grazie all'aiuto di una cartellonistica specifica, di uno sportello unico di informazione e di una modulistica standard di richieste uguale per tutto il distretto.

Accrescere nel personale dipendente degli Uffici giudiziari lo spirito di orientamento all'utenza al fine di guidare gli utenti del "servizio giustizia", in un percorso che li veda protagonisti dalla semplice accoglienza al raggiungimento del risultato finale atteso.

### DESTINATARI

Numero unità	Area professionale (A/B/C)	Professionalità (ad es. contabile, cancelliere, ecc.)
A) Circa 30	C (componenti i comitati esecutivi, divisi in 4 gruppi)	Cancelliere, contabile, ufficiale giudiziario, statistico
B) Circa 300	Tutte (destinatari di interventi formativi in aula e/o seminari)	Tutte

### DURATA

N. gg (per una edizione)	N. ore (per una edizione)	n. edizioni
A) 5 gg. per 4 gruppi	30	4
B) 3 gg.	18	10

**Periodo di svolgimento:** da definire da parte dei comitati esecutivi

### PREVENTIVO SPESA

Cap.1416	Cap.1421 IRAP	Totale €	Totale x n. edizioni
A) 1250,00 (1125,00 per compensi e 125,00 per materiale di cancelleria)	95,63	1345,63	5382,52 (n. 4 edizioni)
B) 2731,10 (2231,10 per compensi e 500,00 per affitto aule + materiale)	189,64	2920,74	29207,40 (n. 10 edizioni)

# PIANO DI FORMAZIONE DISTRETTUALE DEL PERSONALE PER L'ANNO 2005

## SCHEDA PROGETTO N. 2

Proponente: CORTE DI APPELLO E PROCURA GENERALE DI ANCONA - UFFICIO FORMAZIONE DISTRETTUALE

Distretto delle MARCHE

<b>C.I.</b> o <b>Area comunicazione - informazione</b>
<b>E.F.</b> o Area economico-finanziaria
<b>F.I.</b> o Formazione iniziale
<b>F.S.</b> o Formazione statistica
<b>G.N.</b> o Area giuridico - normativa
<b>L.I.</b> o Area linguistica - internazionale
<b>M.G.</b> o Area manageriale - gestionale

### TITOLO DEL PROGETTO

TENUTA DELLE UDIENZE CIVILI E SERVIZIO DI SPORTELLO DELLE CANCELLERIE CIVILI

### OBIETTIVO FORMATIVO

Si tratta, in definitiva, della specificazione dell'iniziativa formativa generale proposta nella scheda precedente dal titolo "Accoglienza ed orientamento degli utenti", applicata ad un settore specifico dell'attività giudiziaria. Il primo punto di attuazione del progetto vede altresì coinvolte numerose componenti della magistratura ordinaria ed onoraria, poiché si proporrà la riorganizzazione della tenuta di tutte le udienze civili sulla base di diversi elementi ed eventualmente attraverso l'istituzione di fasce orarie. Il secondo punto verrà invece trattato in collaborazione con i locali Consigli dell'Ordine degli Avvocati, per quanto riguarda l'utenza professionale e con associazioni per la tutela degli interessi dei consumatori e degli utenti di servizi, relativamente ai rapporti con l'utenza non qualificata, molto spesso di origini straniere.

### DESTINATARI

Numero unità	Area professionale (A/B/C)	Professionalità (ad es. contabile, cancelliere, ecc.)
A) circa 15	C (componenti i comitati esecutivi divisi in 2 gruppi)	Cancelliere
B) circa 120	B (destinatari di interventi formativi in aula e/o seminari)	Cancelliere e Operatore giudiziario

### DURATA

N. gg (per una edizione)	N. ore (per una edizione)	n. edizioni
A) 5 gg. per 2 gruppi	30	2
B) 3 gg.	18	4

**Periodo di svolgimento:** da definire da parte dei comitati esecutivi

### PREVENTIVO SPESA

Cap.1416	Cap.1421 IRAP	Totale €	Totale x n. edizioni
A) 625,00 (562,50 per compensi e 62,50 per materiale di cancelleria)	53,13	678,13	1356,26 (n. 2 edizioni)
B) 2731,10 (2231,10 per compensi e 500,00 per affitto aule + materiale)	189,64	2920,74	11682,96 (n. 4 edizioni)

# PIANO DI FORMAZIONE DISTRETTUALE DEL PERSONALE PER L'ANNO 2005

## SCHEDA PROGETTO N. 3

Proponente: CORTE DI APPELLO E PROCURA GENERALE DI ANCONA - UFFICIO FORMAZIONE DISTRETTUALE

Distretto delle MARCHE

<b>C.I.</b> o <b>Area comunicazione - informazione</b>
<b>E.F.</b> o Area economico-finanziaria
<b>F.I.</b> o Formazione iniziale
<b>F.S.</b> o Formazione statistica
<b>G.N.</b> o Area giuridico - normativa
<b>L.I.</b> o Area linguistica - internazionale
<b>M.G.</b> o Area manageriale - gestionale

### TITOLO DEL PROGETTO

RILASCIO DELLE COPIE E DEI CERTIFICATI

### OBIETTIVO FORMATIVO

L'obiettivo principale di tale intervento formativo è quello di procedere ad una totale reingegnerizzazione del servizio - da attuarsi, naturalmente, nell'ambito e nel rispetto delle disposizioni normative in materia - che sia funzionale, in primo luogo, alla riduzione dei tempi d'attesa, anche attraverso un'opera di sensibilizzazione condotta nei confronti degli utenti del servizio stesso, al fine di evitare la proliferazione di fotocopie "inutili". Sul fronte, poi, del rilascio dei certificati, l'obiettivo sarà quello dell'adozione di procedure informatizzate, che consentano, ove possibile, il rilascio di certificati "in tempo reale", salvaguardandone tuttavia la veridicità.

### DESTINATARI

Numero unità	Area professionale (A/B/C)	Professionalità (ad es. contabile, cancelliere, ecc.)
A) circa 25	C (componenti i comitati esecutivi divisi in 3 gruppi)	Cancelliere
B) circa 150	C e B (destinatari di interventi formativi in aula e/o seminari)	Cancelliere e Operatore giudiziario

### DURATA

N. gg (per una edizione)	N. ore (per una edizione)	n. edizioni
A) 5 gg. per 3 gruppi	30	3
B) 3 gg.	18	5

**Periodo di svolgimento:** da definire da parte dei comitati esecutivi

### PREVENTIVO SPESA

Cap.1416	Cap.1421 IRAP	Totale €	Totale x n. edizioni
A) 625,00 (562,50 per compensi e 62,50 per materiale di cancelleria)	53,13	678,13	2034,39 (n. 3 edizioni)
B) 2731,10 (2231,10 per compensi e 500,00 per affitto aula + materiale)	189,64	2920,74	14603,70 (n. 5 edizioni)

# PIANO DI FORMAZIONE DISTRETTUALE DEL PERSONALE PER L'ANNO 2005

## SCHEDA PROGETTO N. 4

Proponente: CORTE DI APPELLO E PROCURA GENERALE DI ANCONA - UFFICIO FORMAZIONE DISTRETTUALE

Distretto delle MARCHE

<b>C.I.</b> o Area comunicazione - informazione
<b>E.F.</b> o Area economico-finanziaria
<b>F.I.</b> o Formazione iniziale
<b>F.S.</b> o Formazione statistica
<b>G.N.</b> o Area giuridico - normativa
<b>L.I.</b> o Area linguistica - internazionale
<b>M.G.</b> o <i>Area manageriale - gestionale</i>

### TITOLO DEL PROGETTO

RAPPORTI CON GLI UFFICI ESTERNI

### OBIETTIVO FORMATIVO

L'ultimo dei temi formativi proposti è riservato ai Dirigenti amministrativi e a coloro che ne esercitano le funzioni vicarie, negli Uffici giudiziari in cui la figura dirigenziale non è prevista (compresi gli Uffici N.E.P.). Si tratta, in definitiva, di creare, nell'ambito di ogni Ufficio giudiziario, un servizio di relazioni con gli uffici esterni, cui questi ultimi potranno direttamente rivolgersi per la trattazione delle pratiche di competenza. Il servizio si occuperà, nello specifico, di agevolare i contatti con la sezione e/o le persone preposte ai vari servizi interessati, fino al compimento della pratica, ovvero di promuovere di contatti con uffici esterni, al fine della richiesta di chiarimenti, dell'elaborazione di soluzioni intorno a problematiche o su materie comuni, della creazione di rapporti stabili, attraverso gli strumenti delle convenzioni, ovvero delle conferenze di servizi

### DESTINATARI

Numero unità	Area professionale (A/B/C)	Professionalità (ad es. contabile, cancelliere, ecc.)
Circa 30	Dirigenti e area C	Cancelliere, ufficiale giudiziario

### DURATA

N. gg (per una edizione)	N. ore (per una edizione)	n. edizioni
A) 5 gg. per 4 gruppi	30	4
B) 3 gg.	18	2

**Periodo di svolgimento:** da definire da parte dei comitati esecutivi

### PREVENTIVO SPESA

Cap.1416	Cap.1421 IRAP	Totale €	Totale x n. edizioni
A) 1250,00 (1125,00 per compensi e 125,00 per materiale di cancelleria)	95,63	1345,63	5382,52 (n. 4 edizioni)
B) 2731,10 (2231,10 per compensi e 500,00 per affitto aula + materiale)	189,64	2920,74	5841,48 (n. 2 edizioni)