

Tommaso De Angelis  
Webmaster del sito del Tribunale di Varese

### **La Carta dei Servizi**

#### **Slide 1/2 - Presentazione**

Un cordiale saluto a tutti. In qualità di webmaster del Sito Internet desidero illustrarvi i servizi che il Tribunale di Varese vuole offrire ai cittadini mediante il Web.

#### **Slide 3 - L'Organizzazione del servizio**

Una moderna organizzazione di un pubblico servizio si basa su strategie comunicazionali supportate da logiche di tecnologia avanzate: informatizzazione, telematizzazione dell'informazione e della conoscenza.

Il triangolo operativo:

Organizzazione

Comunicazione

Informatizzazione

delimita l'ambito nel quale è circoscritta la normativa più recente che si collega a detti principi:

#### **Slide 4 - I Riferimenti normativi**

Diritto di accesso, autocertificazione ed autotutela, semplificazione, servizi al cittadino, diritto all'informazione, informatizzazione, protocollo informatico, tutela della privacy

#### **Slide 5 - L'Erogazione dei servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento d'informazione e comunicazione con l'utenza, prevista dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (Pubblicata nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43)

Descrive le modalità di erogazione dei servizi allo scopo di migliorare e favorire il rapporto tra la Pubblica Amministrazione ed i cittadini ed è predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità che l'Amministrazione s'impegna a mantenere nei confronti dell'utenza, controllandone periodicamente gli standard garantiti.

#### **Slide 6 - Principi di erogazione del servizio**

#### **Slide 7 - La Gestione del servizio**

Principi fondamentali della gestione del servizio sono:

1. Uguaglianza dei diritti di accesso
2. Imparzialità e trasparenza
3. Continuità del servizio
4. Diritto di scelta
5. Partecipazione

Il Tribunale di Varese si è posto l'obiettivo di raggiungere un servizio di qualità. Infatti i collegamenti Internet di uso pubblico, sono diventati ormai una realtà quotidiana per i cittadini e sono facilmente accessibili da parte degli utenti.

#### **Slide 8 - La Home Page del sito**

Dalla home page del sito del Tribunale di Varese si può accedere ad una serie di risorse per la ricerca, lo studio e l'informazione sugli eventi e sui documenti prodotti dal Tribunale. L'accesso

è gratuito ed è consentito a tutti. Alcuni servizi sono soggetti ad accesso controllato previa registrazione ed abilitazione a cura del webmaster.

Il Sito del Tribunale di Varese vuole essere un luogo di incontro virtuale tra l'Ufficio e il Cittadino per aiutarlo a vivere meglio il rapporto con il mondo della giustizia, uno strumento per stabilire una utile relazione informativa e di servizio con il cittadino e gli operatori giudiziari varesini (magistrati, avvocati, ausiliari del giudice, professionisti).

#### **Slide 9 - I servizi: come**



Le sezioni del Sito <IL GIUDICE TUTELARE>, <IL GIUDICE DI PACE>, < L'URP RISPONDE > con l'annesso servizio FAQ, e, soprattutto, <IL CITTADINO - Come fare per ....> vogliono offrire al Cittadino una **Carta dei Servizi**, mettendo a sua disposizione, insieme ad un'ampia modulistica, uno strumento di informazione e di ausilio in tutti quei problemi legali per i quali non è necessario il patrocinio di un avvocato.

#### **Slide 10 - I servizi: perchè**

La Carta si propone, perciò, di essere un "supporto" all'utente dei servizi del Tribunale, soprattutto nel settore della "Volontaria Giurisdizione", materia nella quale non occorrono, di regola, specifiche competenze tecniche, realizzando un rapporto immediato e diretto con il territorio e consentendo al cittadino, senza necessità di accedere fisicamente al Palazzo di Giustizia, di avere informazioni sui servizi, sulle cancellerie e su eventuali prassi dell'Ufficio.

Le informazioni sulle attività giurisdizionali sono fornite per agevolare il rapporto con gli Uffici giudiziari e sono, quindi, solo indicative. Resta pertanto fondamentale, in caso di necessità, il rapporto diretto con la competente Cancelleria.

#### **Slide 11 - I servizi: quali 1/4**

Per agevolarne la consultazione, i servizi sono raggruppati per materia e per ordine alfabetico, nell'area <IL CITTADINO - Come fare per ....> e sono distinti in sezioni. Dopo la descrizione del servizio, secondo uno schema standardizzato ("**Competenza**", "**Dove**", "**Orario di apertura al pubblico**", "**Documenti**", "**Attività svolta**" ed, infine, "**Regime fiscale**"), sono indicati i relativi moduli, scaricabili, secondo i casi, in formato Pdf  o Word .

#### **Slide 12 - I servizi: quali 2/4**

La sezione **ALBO DEI CONSULENTI TECNICI** contiene informazioni sui compiti e doveri del Consulente Tecnico di Ufficio, sulle modalità di iscrizione all'Albo, sulla responsabilità disciplinare in caso di condotta non conforme ai propri doveri, sul conferimento degli incarichi nonché i moduli occorrenti per l'iscrizione.

La sezione **ASSISTENZA GIUDIZIARIA** comprende le informazioni sul come e a chi rivolgersi per essere ammesso al patrocinio a spese dello Stato (cd. "*gratuito patrocinio*").

La sezione **ATTI GIUDIZIARI** contiene informazioni su come richiedere copia di atti o su come asseverare perizie e traduzioni.

La sezione **CERTIFICATI** contiene informazioni su come richiedere i certificati del casellario giudiziale, dei carichi pendenti, del godimento dei diritti civili, su come fare per gli atti notori e su come e in quali casi si può fare l'autocertificazione o rendere l'autodichiarazione.

#### **Slide 13 - I servizi: quali 3/4**

La sezione **EREDITA' E SUCCESSIONI** spiega cosa fare nel caso di successione ereditaria, in particolare per l'accettazione con beneficio d'inventario, per la rimozione ed apposizione dei sigilli ai beni ereditari, per la nomina del curatore delle eredità giacente, per l'esecuzione testamentaria, la rinuncia all'eredità e la vendita dei beni ereditari.

La sezione **ESPROPRIAZIONI E FALLIMENTI** offre una prima informazione su come tutelarsi nel caso in cui si è oggetto di procedure esecutive (pignoramenti mobiliari o immobiliari), oppure su come partecipare a vendite giudiziarie di beni mobili o immobili, o, ancora, su come far ammettere i propri crediti al passivo fallimentare.

La sezione **FAMIGLIA E PERSONE** contiene le informazioni su tutti quei rapporti riguardanti la famiglia (ad esempio; la pubblicazione di matrimonio, la dispensa dagli impedimenti, la

separazione dei coniugi, giudiziale e consensuale, il divorzio giudiziale e quello congiunto, le modifiche delle condizioni di separazione e di divorzio, le cautele che si possono richiedere per cautelarsi nei confronti del coniuge inadempiente, o provvedimenti che si possono richiedere in caso di abusi familiari, la mediazione familiare) e le persone fisiche (ad esempio: l'adozione di persona maggiorenne, la rettifica di atti dello stato civile, il rilascio del passaporto, la donazione di organi tra persone viventi).

#### **Slide 14 - I servizi: quali 4/4**

Al **GIUDICE DI PACE** è dedicata una sezione autonoma; nella sezione dell'area **<IL CITTADINO - Come fare per ....>** sono fornite le prime informazioni con i moduli di più frequente uso (moduli per proporre istanza di conciliazione oppure una domanda giudiziale nonché l'opposizione a sanzioni amministrative pecuniarie e a quelle derivanti dalla violazione dei regole del codice della strada, comunemente denominate "multe").

Nella sezione **LAVORO E PREVIDENZA** è spiegato cosa fare, e sono allegati i relativi moduli, per proporre domanda giudiziale o per resistere a domande di altri nel caso in cui la parte può agire personalmente, senza assistenza di difensore.

La sezione **REGISTRO DELLA STAMPA** comprende le istruzioni e i moduli su come fare per la registrazione (o per la variazione di precedente registrazione) di giornali o altro prodotto editoriale nonché i moduli delle autocertificazioni da allegare alla domanda.

La sezione **SOCIETA'** contiene indicazioni sulla cancelleria a cui rivolgersi per i procedimenti societari.

La sezione **SPESE DI GIUSTIZIA** spiega cosa fare per richiedere la dilazione o la rateizzazione del pagamento delle spese processuali o delle sanzioni processuali e offre il relativo modulo.

La sezione **TITOLI DI CREDITO** contiene le informazioni e i moduli su come fare per richiedere la cancellazione di protesti bancari, come richiedere la riabilitazione da un protesto, come fare per la cancellazione del protesto in caso di usura e, infine, come fare per l'ammortamento dei titoli di credito (ad esempio: cambiali, assegni, i buoni fruttiferi ed i libretti di risparmio) in caso di smarrimento, sottrazione o distruzione.

La sezione **VENDITA DEI VEICOLI** spiega la procedura per l'autenticazione di atti di vendita di veicoli

#### **Slide 15 - I servizi on line**

Una distinta area è dedicata ai Servizi telematici accessibili al cittadino. E' possibile, infatti, riempiendo un apposito modulo, prenotare **'on line'** attraverso il sito del Tribunale di Varese il rilascio di alcuni tipi di atti o certificati.

Intere aree del Sito sono dedicate a:

#### **Slide 16 - Il giudice tutelare**

La sezione **IL GIUDICE TUTELARE** contiene informazioni su chi è e cosa fa il giudice tutelare, su come compiere atti di straordinaria amministrazione nell'interesse di figli minori o di persone incapaci, su cosa sono l'interdizione, l'inabilitazione, sulla figura e compiti del tutore e del curatore, su cosa è l'amministrazione di sostegno e sulla figura dell'amministratore, sul ricovero per trattamento sanitario obbligatorio di persone affette da alterazioni psichiche, sulla interruzione volontaria di gravidanza di donna minorenni.

#### **Slide 17 - Il giudice di pace**

Nella sezione **IL GIUDICE DI PACE** è spiegato di cosa si occupa il Giudice di Pace, sia in materia civile che penale, in particolare della funzione conciliativa da lui svolta, e come agire in giudizio anche personalmente nei casi consentiti; inoltre, sono date informazioni sugli Uffici del Giudice di Pace del Circondario del Tribunale di Varese (Varese, Gavirate e Luino).

#### **Slide 18 - Le vendite giudiziarie**

Nella sezione **LE VENDITE GIUDIZIARIE** è spiegato come si svolge la vendita di beni immobili pignorati, come si partecipa alla vendita, senza o con incanto, a quali condizioni si effettuano le

vendite, come si fa la pubblicità delle vendite e i siti internet su cui è possibile avere informazioni sui beni venduti.

### **Slide 19 - I fallimenti**

Nella sezione **I FALLIMENTI** è spiegato come sono gestite per via telematica i fallimenti, come si svolge la vendita di beni provenienti da fallimento, come si fa la pubblicità delle vendite e i siti internet su cui è possibile avere informazioni sui beni venduti. Una particolare procedura informatica gestisce i fallimenti; attraverso il Sito del Tribunale di Varese i soggetti legittimati (giudici delegati, curatori, componenti del comitato dei creditori, il P.M. e lo stesso fallito, gli avvocati delle singole procedure) possono accedere, secondo diversi livelli di abilitazione, agli atti del processo fallimentare.

### **Slide 20 - Il processo tributario**

La sezione **IL PROCESSO TRIBUTARIO** contiene informazioni su come si svolge il processo tributario, cosa fanno le Commissioni tributarie, quali sono gli atti impugnabili, come si propone il ricorso, come si chiede la sospensione dell'atto impugnato, ecc.

### **Slide 21 - L'URP risponde**

Nella sezione **L'URP RISPONDE** riempiendo un apposito modulo, il cittadino, l'impresa e chiunque abbia necessità o curiosità di conoscere, di informarsi, di segnalare o semplicemente di parlare con l'Amministrazione Giudiziaria, possono rivolgersi al Tribunale per chiedere informazioni sull'organizzazione, le competenze ed i servizi, sulla normativa di settore, su circolari e atti amministrativi di carattere generale emanati dalla Presidenza del Tribunale, fare osservazioni, proposte e suggerimenti sul funzionamento dei servizi.

### **Slide 22 - Le utilità**

La sezione **LE UTILITÀ** contiene i modelli per le note di iscrizione dei procedimenti civili con l'annessa tabella degli oggetti, tabelle di calcolo per la liquidazione del danno biologico e morale (in caso ad esempio di incidente stradale), del compenso al consulente tecnico di ufficio, del compenso al professionista incaricato della vendita di immobili, per la redazione del piano di riparto nelle esecuzioni immobiliari; contiene protocolli di udienza indicativi di prassi seguite dal Tribunale (ad esempio su come procedere in caso di opposizione all'esecuzione o agli atti esecutivi o nei procedimenti di usucapione speciale o ancora sui criteri seguiti per la liquidazione del compenso al consulente tecnico d'ufficio, ecc.).

### **Slide 23 - L'albo dei consulenti tecnici**

La sezione **ALBO DEI CONSULENTI TECNICI** contiene l'albo dei consulenti tecnici e dei periti del circondario del Tribunale di Varese, con possibilità di ricerca nominativa, per categoria, specializzazione, ecc.

La sezione **SENTENZE ON LINE** contiene informazioni sul servizio sentenze civili *'on line'* e su come essere abilitati all'accesso.

La sezione **GLI ALBI PROFESSIONALI DI VARESE** contiene gli albi di professionisti (avvocati, dottori commercialisti, ragionieri e periti commerciali, geometri) del circondario del Tribunale di Varese, con possibilità di ricerca nominativa.

### **Slide 24 - La modulistica**

Anche la modulistica, per agevolarne la ricerca, è raggruppata, in ragione della materia e per ordine alfabetico, in sezioni

### **Slide 25 - La Carta dei servizi**

La migliore conclusione di questa presentazione mi sembra costituita dalla citazione del Presidente del Tribunale di Varese, estratta dalla carta dei servizi, edita dallo staff del sito.

"La speranza di chi opera per il successo dell'iniziativa, spesso dedicandovi spazi sempre più impegnativi del proprio tempo libero, è di vedere il Sito diventare il modo ordinario e confidenziale con cui il cittadino si rapporta con il Tribunale"

Emilio Curtò – Presidente del Tribunale di Varese