

## **LA GUIDA AI SERVIZI**

Tommaso De Angelis  
Webmaster del sito del Tribunale di Varese

### **Abstract dell'intervento**

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.

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

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).

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.