



## INTERVISTA<sup>1</sup> del 9 ottobre 2012

### **A Napoli servizi on line per le adozioni: intervista a Gustavo Sergio, Presidente del Tribunale**

9 ottobre 2012 - Nell'ambito del progetto interregionale-transnazionale Diffusione di best practices presso gli Uffici Giudiziari Italiani, il Tribunale per i Minorenni di Napoli ha sviluppato ed implementato il sistema informativo di supporto per la gestione delle adozioni con significativi risultati in termini di snellimento dei processi e benefici evidenti per l'utenza. Il Presidente del Tribunale per i Minorenni di Napoli, Gustavo Sergio, ne racconta l'esperienza.

#### **D. Come è maturato il progetto operativo per la realizzazione di un servizio on line per le adozioni nel suo Tribunale?**

**R.** Nel contesto del piano nazionale di Diffusione di best practice presso gli Uffici giudiziari, che lo ha visto impegnato nella realizzazione di diverse linee di attività, il Tribunale per i Minorenni di Napoli ha individuato una strategia mirata a tre obiettivi primari: attenzione all'utenza, efficienza interna, avvio di reti territoriali.

Tra le varie iniziative progettuali sollecitate dal piano nazionale Best practice e intraprese dall'ufficio, il Tribunale ha, in particolare, maturato un'esperienza di notevole rilievo riguardante i procedimenti per le adozioni. Su impulso del Presidente del Tribunale e con la collaborazione di magistrati e cancellieri ed il supporto tecnico della società di consulenza assegnataria del progetto operativo nell'ambito del Piano nazionale Best practice, il Tribunale ha attivato il servizio on line per le adozioni.

Il Tribunale per i Minorenni di Napoli è il primo ufficio giudiziario ad avvalersi di un software specificamente dedicato alla gestione on line dei procedimenti per le adozioni, denominato "applicativo adozioni". Il servizio, già operativo per le adozioni nazionali, sarà esteso in tempi ravvicinati anche a quelle internazionali.

La realizzazione di una soluzione applicativa gestionale per il servizio adozioni è senz'altro la peculiarità più rilevante che il Tribunale ha realizzato nell'ambito del progetto interregionale e transnazionale Diffusione di buone pratiche presso gli Uffici Giudiziari Italiani. Il "servizio adozioni" è stato elaborato prima della partecipazione del Tribunale al progetto Best practice, ma è stato completato e perfezionato grazie alle attività svolte per realizzare il progetto.

#### **D. Quali sono stati gli obiettivi e i passi più significativi del vostro progetto operativo?**

**R.** Per arrivare ai risultati desiderati, il servizio adozioni è stato oggetto di una riorganizzazione, che si è svolta in tre fasi.

<sup>1</sup> Le Interviste sono prodotti editoriali realizzati nell'ambito delle attività del [portale PAQ](#) (Per una Pubblica Amministrazione di Qualità) del Dipartimento della Funzione Pubblica.

Nella prima, sulla base di un'analisi organizzativa approfondita e discussa tra tutti i magistrati, il settore civile è stato profondamente riorganizzato sotto il profilo tabellare, procedurale e dei servizi di cancelleria, sulla base della distinzione dei procedimenti cosiddetti bilaterali da quelli unilaterali. I procedimenti bilaterali sono quelli nei quali una parte chiede al giudice un provvedimento nei confronti di altra parte, mentre in quelli unilaterali un soggetto richiede al tribunale un provvedimento, di regola di carattere autorizzativo, ovvero una coppia chiede di essere valutata in vista dell'adozione di un minore adottabile. I primi dunque sono veri e propri procedimenti civili regolati dai principi del giusto processo stabiliti dall'art. 111 della Costituzione, mentre ai secondi corrisponde un'attività di erogazione di un servizio da parte del tribunale - la cosiddetta volontaria giurisdizione - che ha carattere marcatamente amministrativo. Il nuovo assetto organizzativo, che distingue i due tipi di procedimento, è stato approvato dal Consiglio Giudiziario e dal CSM.

Nella seconda fase, temporalmente coincidente con l'avvio di Best practice, il collegio competente ha rimodulato le opzioni generali del servizio adozioni sulla base di criteri oggettivi pubblicizzati a garanzia di imparzialità e trasparenza delle scelte operate, ed ha definito un nuovo iter istruttorio. Sono state poi date istruzioni alla cancelleria degli affari unilaterali per assicurare il rispetto degli specifici diritti di informazione e dei tempi procedurali che la legge attribuisce alle coppie che presentano domanda di adozione. Infine, nella terza fase, la presenza dei consulenti del progetto Best practice ha fornito l'opportunità ed i mezzi ai magistrati e cancellieri interessati per elaborare con l'ausilio di tecnici privati l'applicativo "servizio adozioni on line" accessibile attraverso il sito web.

#### **D. Quali risultati concreti siete in grado di segnalare come effetto diretto della realizzazione del progetto operativo?**

**R.** I risultati sono significativi e riguardano sia il cittadino utente che l'ufficio giudiziario. Il servizio informatizzato consente alle coppie richiedenti di:

- comunicare e ricevere informazioni dal Tribunale per i minorenni di Napoli mediante il sistema di messaggistica;
- essere aggiornate in tempo reale sullo stato di avanzamento del procedimento innescato dalla domanda di adozione;
- consultare on line ed estrarre tutta la documentazione personale acquisita nel fascicolo digitale.

In sostanza, la messa on line del servizio consente al cittadino utente di effettuare la domanda di adozione e di verificare lo stato di avanzamento della sua pratica per via telematica, ed agli operatori del tribunale di richiedere le necessarie informazioni ed acquisire le risposte sempre telematicamente. L'utente ha anche la possibilità di estrarre copia delle relazioni dei servizi sociali e dei Carabinieri senza doversi recare presso gli uffici giudiziari.

Dal lato dell'operatore del servizio, l'applicativo si comporta come un software gestionale caratterizzato da specifiche funzionalità strumentali alla gestione della procedura di adozione. L'interfaccia riservata all'operatore del tribunale consente di:

- visualizzare l'agenda delle udienze del giorno e il calendario delle udienze
- monitorare le domande di adozione nazionale e di fare ricerche avanzate, quali lo stato di lavorazione delle pratiche
- visualizzare con informazioni puntuali, l'elenco delle domande di adozione pervenute con i dettagli sui dati della coppia e sui dati relativi alla domanda

- gestire in automatico, tramite indirizzo di posta elettronica certificata, le comunicazioni a coniugi, Carabinieri e amministrazioni comunali, partner nell'erogazione del servizio adozioni, per le informazioni sui coniugi.

L'ulteriore vantaggio per gli uffici del Tribunale è costituito da un minor flusso di pubblico agli sportelli e dalla possibilità di acquisire in via automatica, e dunque in modo meno oneroso, i dati forniti dagli utenti utilizzando i modelli informatizzati disponibili on line. L'operatore giudiziario oltre ad avere sempre a disposizione i dati anagrafici e gli indirizzi necessari per gestire le comunicazioni, potrà utilizzare modelli preimpostati ed automatismi per la gestione del calendario delle udienze e la scelta del giudice delegato all'istruttoria.

Chi si è registrato nel sito utilizzando una password può consultare direttamente il fascicolo digitale, fino al momento in cui la sua scheda resta inserita nella banca dati del Tribunale per la comparazione con altre coppie e l'eventuale abbinamento con il bambino adottabile.

In definitiva il servizio on line assicura sia all'utente che agli operatori rilevanti vantaggi e cioè essenzialmente la trasparenza e l'efficacia dell'attività svolta e la riduzione dei tempi procedurali.

#### **D. Quali saranno i futuri sviluppi del servizio on line per le adozioni?**

**R.** I prossimi sviluppi del servizio adozioni prevedono in primo luogo la messa on line delle adozioni internazionali. Inoltre, è in cantiere il miglioramento in progress dell'applicativo anche mediante la raccolta delle domande poste all'help desk ed allo sportello informazioni del Tribunale.

Verrà inoltre realizzata una indagine di customer satisfaction, somministrando un questionario on line agli utenti che accedono al servizio adozioni.

#### **Per saperne di più consulta i seguenti link**

- [Scheda informativa del Cantiere – Tribunale per i Minorenni di Napoli](#)
- [Presentazione dei progetti operativi del Tribunale per i Minorenni di Napoli](#)
- [Esperienza e buona pratica del Tribunale per i Minorenni di Napoli](#)
- [Banca dati RisorsePerLaGiustizia.it](#)

#### **Contatti**



##### **Staff "Miglioramento delle performance per la Giustizia"**

Dipartimento della Funzione Pubblica  
Ufficio per la Modernizzazione delle Pubbliche Amministrazioni (UMPA)  
Via del Sudario, 49 - 00186 Roma (RM)  
E-mail: [progettompq@funzionepubblica.it](mailto:progettompq@funzionepubblica.it)  
Siti web: [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it) - [www.risorseperlagiustizia.it](http://www.risorseperlagiustizia.it)