



Comune di Monza



Comune di Desio



Comune di Carate Brianza



Comune di Seregno



Comune di Vimercate



Comune di Cinisello Balsamo



Comune di Sesto San Giovanni



Ordine degli Avvocati



**Consiglio di Rappresentanza
dei Sindaci**



Asl

Tavolo della Giustizia della Provincia di Monza e Brianza

Gruppo Operativo Volontaria Giurisdizione

Linee Guida per l'istituzione e la gestione degli Sportelli territoriali di prossimità

18 maggio 2011

Sommario

1. Il Tavolo della Giustizia ed il Gruppo operativo per la gestione della Volontaria Giurisdizione.....	3
2. Le esigenze riscontrate	5
3. Gli Sportelli territoriali di prossimità per la Volontaria Giurisdizione	5
3.1 Localizzazione	6
3.2 Allestimento e dotazione	6
3.3 Compiti ed attività	7
3.4 Risorse	8
3.5 Apertura e gestione.....	8
4. Il rapporto con il Tribunale	8
5. Il percorso formativo per i futuri Operatori di Sportello.....	9
6. Il ruolo dell'Asl di Monza Brianza: l'Ufficio di Protezione Giuridica	10
7. Modalità di realizzazione	11

1. Il Tavolo della Giustizia ed il Gruppo operativo per la gestione della Volontaria Giurisdizione

Il 19 novembre 2010 è stato formalizzato il «**Tavolo della Giustizia della Provincia di Monza e Brianza**». Il Tavolo, frutto di un accordo al quale hanno partecipato 17 enti, prevede la predisposizione di un piano strategico per individuare gli obiettivi specifici e predisporre la costituzione di gruppi di lavoro tecnico in grado di elaborare e sperimentare soluzioni ai problemi considerati come prioritari. Al Tavolo siedono la Provincia, il Tribunale di Monza, la Procura della Repubblica di Monza, il Consiglio dell'ordine avvocati di Monza, la Asl, i Comuni di Monza e Desio, il Consiglio di rappresentanza dei Sindaci di Monza e Brianza, la Camera di Commercio di Monza e Brianza, l'Università degli Studi di Milano Bicocca ed i Comuni di Sesto San Giovanni, Cinisello Balsamo, Cologno Monzese, Carugate, Paderno Dugnano, Solaro, Vimodrone.

Il tavolo costituisce un'innovazione di portata strategica, poiché consente di agevolare il rapporto tra il territorio ed il Palazzo di Giustizia, soprattutto con riferimento ai cittadini, e quindi di rendere un servizio di giustizia più efficace e vicino alle esigenze di chi si trova a dover interagire con gli Uffici Giudiziari.

Con la partecipazione al tavolo e la sottoscrizione del Protocollo d'intesa i firmatari si sono impegnati a:

- collaborare ad elaborare strategie di cooperazione interistituzionali, semplificare le procedure interorganizzative, di informazione, di accesso e qualificazione dei servizi e delle attività proprie della giustizia civile e penale nella Provincia di Monza e Brianza e nel Territorio di competenza (ciò porterà alla elaborazione di un Piano Strategico);
- individuare e realizzare, ciascuno in base alle proprie competenze, risorse e titolarità, progetti ed azioni volti ad aumentare l'efficacia e l'efficienza dei servizi della giustizia;
- monitorare e valutare la qualità e l'efficienza dei servizi della giustizia per promuovere ed individuare iniziative di miglioramento continuo.

Gli ambiti di azione e sviluppo dei servizi della giustizia che saranno affrontati dal Tavolo attengono alle seguenti tematiche:

1. il potenziamento delle forme di tutela e difesa dei diritti dei cittadini, delle famiglie, delle imprese e dei professionisti e dei lavoratori;
2. la semplificazione delle procedure di informazione, accesso e fruizione dei servizi della giustizia, anche attraverso il coinvolgimento e la partnership con le amministrazioni pubbliche sul territorio della Provincia di Monza e Brianza e di competenza del Tribunale di Monza;
3. la gestione integrata dei servizi della giustizia e lo sviluppo di sistemi informativi interoperabili fra le diverse strutture pubbliche coinvolte, al fine di ridurre i tempi di lavoro, aumentare la qualità delle prestazioni, annullare i tempi di attraversamento fra le diverse amministrazioni e ridurre così gli oneri amministrativi a carico degli utenti;
4. lo sviluppo di sistemi di *e-government* e l'integrazione dei sistemi di accesso ai servizi pubblici locali, quali la carta regionale dei servizi per gli utenti della giustizia;

5. la realizzazione di interventi di formazione e qualificazione professionale degli operatori della giustizia e dei Comuni, favorendo l'interscambio di *know how* fra dipendenti delle diverse pubbliche amministrazioni del territorio della Provincia di Monza e Brianza e di competenza del Tribunale di Monza e l'attuazione di interscambi di esperienze e conoscenze sulla gestione e la qualità dei servizi alla giustizia con altri territori italiani e stranieri;
6. lo sviluppo di sistemi di valutazione e rendicontazione sociale sui risultati ottenuti dal sistema dei servizi della giustizia per la Provincia Di Monza e Brianza e per il Territorio di competenza del Tribunale di Monza.

Per ognuna delle finalità sopra esposte il "Tavolo per la Giustizia di Monza e Brianza" individuerà obiettivi concreti e promuoverà la realizzazione di progetti operativi per ottenere migliori risultati in termini di efficienza ed efficacia.

Il Tavolo si riunisce almeno una volta all'anno con li compito di:

- indicare le linee guida e le priorità delle azioni di miglioramento ed innovazione che riguardano i servizi della giustizia di Monza e Brianza e che saranno promossi dal Tavolo stesso;
- concordare i ruoli che i diversi partecipanti al Tavolo assumeranno per la realizzazione degli obiettivi definiti;
- promuovere partnership istituzionali ed operative con enti pubblici ed uffici giudiziari di altre città e territori italiani ed europei;
- monitorare lo stato di avanzamento dei progetti promossi ed i risultati ottenuti;
- prevedere la costituzione di gruppi di lavoro a livello tecnico per elaborare e sperimentare le soluzioni proposte;
- promuovere la comunicazione pubblica sui risultati e sui progetti a livello locale e nazionale;

Per il 2011 sono stati individuati tre ambiti d'azione prioritari:

1. gestione della volontaria giurisdizione con un miglioramento delle relazioni interistituzionali;
2. interventi sugli incidenti sul lavoro;
3. stipula di convenzioni con Enti Locali e Associazioni di Volontariato per l'utilizzo di lavori di pubblica utilità quale misura alternativa alla pena detentiva.

Per rispondere alle esigenze del primo ambito d'azione è stato istituito il **Gruppo operativo per la gestione della Volontaria Giurisdizione** che si è riunito per la prima volta il 22 febbraio 2011.

Hanno partecipato agli incontri Dirigenti e Tecnici di tutti gli Enti che siedono al Tavolo della Giustizia con l'aggiunta dell'Ordine degli Avvocati, dell'Asl di Monza e Brianza e di alcuni rappresentanti di Associazioni di Volontariato che lavorano a stretto contatto con l'Utenza interessata dai vari istituti giuridici della Volontaria Giurisdizione.

In particolare hanno partecipato i rappresentanti della rete di Associazioni di Volontariato che sul territorio di Monza e Brianza hanno dato vita al Progetto "Fianco a Fianco - AdS" e che sul territorio di Milano hanno dato vita al Progetto "Insieme a Sostegno" con l'obiettivo di sostenere e consolidare l'istituto dell'Amministrazione di Sostegno.

2. Le esigenze riscontrate

Il Gruppo operativo ha discusso sulle esigenze che – in particolare - l'introduzione del nuovo istituto giuridico dell'Amministrazione di Sostegno ha generato sul territorio.

Rispetto alle tradizionali misure di protezione degli incapaci (tutela degli interdetti e curatela degli inabilitati) l'Amministrazione di Sostegno ha infatti assunto un notevole rilievo "sociale" configurandosi come istituto a garanzia non solo delle 'incapacità totali' ma anche delle cosiddette 'incapacità parziali', sia psichiche che fisiche, stante il presupposto della presenza di esigenze strettamente protettive date dall'impossibilità, anche parziale e temporanea, del beneficiario di provvedere ai propri interessi personali o patrimoniali.

Caso per caso il Giudice Tutelare stabilisce quali atti possono essere compiuti dall'amministratore di sostegno in nome e per conto del beneficiario, quali atti possono essere compiuti congiuntamente da amministratore e beneficiario e quali atti necessitano di una ulteriore autorizzazione proveniente sempre dal Giudice, su puntuale richiesta del beneficiario o dell'amministratore. È importante sottolineare che tutti gli atti o le categorie di atti non indicate dal Giudice rimangono nella piena disponibilità del beneficiario. Risulta, da quanto esposto, come l'Istituto sia particolarmente flessibile dovendo il Giudice, in funzione delle specifiche necessità, modulare l'intervento dell'amministratore nel rispetto delle esigenze e della persona del beneficiario.

Dal 2004 (l'istituto è stato introdotto con la legge n. 6 del 9 Gennaio 2004) ad oggi il territorio della provincia (in linea con quanto emerge nel resto del Paese) ha manifestato una gamma sempre crescente di esigenze.

Esse possono essere così sintetizzate:

- si tratta di esigenze che si manifestano in momenti delicati della vita dei cittadini che, conseguentemente, necessitano di una gestione attenta e rispettosa che non può essere votata esclusivamente all'efficienza dei vari processi di lavoro ma anche all'efficacia e alla qualità della relazione e del servizio
- l'Istituto è recente nella definizione e non ancora profondamente conosciuto dall'utenza che, di conseguenza, dimostra un bisogno informativo superiore alla media
- i bisogni espressi dall'utenza sono spesso multipli e variegati e si indirizzano trasversalmente verso vari settori ed istituzioni: il Tribunale, i Servizi Sociali, le strutture socio assistenziali, l'Asl, il cosiddetto terzo settore, ecc
- l'Amministrazione di Sostegno, dal punto di vista del procedimento, come ed anche più degli altri istituti di protezione, è caratterizzato da un iter che non si esaurisce con il provvedimento del Giudice Tutelare ma "dura nel tempo" dovendo gestire la sostituzione/revoca degli Amministratori, la modifica/acquisizione di nuovi poteri dell'Amministratore, la gestione delle rendicontazioni annuali
- le esigenze e le richieste tipiche dell'Amministrazione di Sostegno sono in realtà comuni a tutta una serie di provvedimenti di Volontaria Giurisdizione dei quali condividono l'iter procedurale

3. Gli Sportelli territoriali di prossimità per la Volontaria Giurisdizione

Il Gruppo operativo per la gestione della Volontaria Giurisdizione si propone **come organo di monitoraggio e promozione del lavoro di rete fra soggetti pubblici e privati coinvolti nella**

attivazione e sostegno dei servizi di Volontaria Giurisdizione che generano le maggiori esigenze nel Territorio con particolare riguardo al raccordo con gli uffici dei Giudici Tutelari, del Servizio Sociale e Sanitario territoriale e le risorse formali e informali presenti sul Territorio.

In particolare, su impulso del Tribunale di Monza, il Gruppo Operativo promuove e sostiene l'istituzione e la gestione di più Sportelli denominati "**Sportello territoriale di prossimità per la Volontaria Giurisdizione**" (d'ora in poi Sportelli).

3.1 Localizzazione

Si propone l'istituzione di **7 Sportelli** territoriali di prossimità, cinque dei quali nei comuni Capo Area del territorio della Provincia di Monza-Brianza

- Desio
- Carate Brianza
- Seregno
- Vimercate
- Monza

e due nelle aree dalla Provincia di Milano ma sempre di competenza del Tribunale di Monza

- Sesto San Giovanni
- Cinisello Balsamo.



3.2 Allestimento e dotazione

Ogni Sportello sarà allestito in un locale messo a disposizione dal Comune Capo Area ed attrezzato a poter ricevere il pubblico.

Vista la finalità di utilizzo si richiede un ufficio accessibile a persone con limitata mobilità e preferibilmente nelle vicinanze di una zona d'attesa in modo da tutelare la privacy durante i colloqui con l'operatore.

È plausibile che lo Sportello utilizzi spazi che, nei giorni di chiusura dello stesso, vengano utilizzati per altri servizi. È altresì possibile che lo Sportello condivida, nei suoi orari di apertura, gli spazi con altri Servizi con i quali si integra.

In questo caso è necessario prevedere la possibilità di archiviare in sicurezza pratiche e stampati.

È necessaria inoltre una corretta informazione sulla localizzazione spaziale dello Sportello.

La dotazione di strumenti di supporto minima è rappresentata da una workstation base dotata di stampante e collegata ad internet.

3.3 Compiti ed attività

Il Gruppo Operativo si è preliminarmente confrontato sull'Istituto della Amministrazione di Sostegno.

Tuttavia, come già sottolineato, le esigenze e le richieste tipiche dell'Amministrazione di Sostegno sono in realtà comuni a tutta una serie di provvedimenti di Volontaria Giurisdizione dei quali condividono l'iter procedurale.

Nella logica di fornire al Territorio un servizio quanto più completo, il Gruppo Operativo ha ritenuto che l'oggetto del lavoro degli Sportelli si possa focalizzare intorno alle seguenti fattispecie di Volontaria Giurisdizione:

- Amministrazioni di Sostegno
- Tutele e Curatele
- Autorizzazioni riguardanti i minori

Su queste fattispecie ogni Sportello avrà i seguenti **compiti**:

- a. gestire azioni di **informazione, diffusione e promozione di materiale informativo**, su alcune delle fattispecie di Volontaria Giurisdizione rivolte ai cittadini dell'area/comprendorio di appartenenza
- b. supporto alle attività di **predisposizione dell'istanza**, raccolta e verifica degli allegati e compilazione della corretta modulistica
- c. **raccolta delle istanze** compilate e deposito nella Cancelleria del Tribunale
- d. supporto alle attività di **predisposizione dei rendiconti periodici di Amministrazione di Sostegno e Tutele**
- e. **raccolta dei rendiconti periodici compilati** e deposito nella Cancelleria del Tribunale

a questi si affianca il

- f. supporto ad azioni di **consulenza esperta** rivolte alle casistiche più complesse e strutturate

Nel caso si presentassero casi che né la gestione ordinaria, né il supporto di consulenza esperta tramite legale riescano a supportare, l'Utenza sarà invitata a recarsi direttamente verso gli Uffici Giudiziari.

Stesso invito sarà rivolto ad Utenti che manifestassero esigenze particolarmente urgenti.

A questi compiti, che attuano direttamente le presenti Linee Guida, potranno aggiungersi - per integrarsi - le attività di servizio già oggi erogate dai Servizi Sociali dei Comuni come, ad esempio il

supporto tecnico diretto o indiretto agli amministratori di sostegno, anche mediante l'attivazione di collaborazioni con professionisti esperti in materia giuridica, economica, patrimoniale e medica, ecc.

3.4 Risorse

Le forze che si sono raccolte intorno al Gruppo Operativo Volontaria Giurisdizione e che si sono dette disponibili ad animare gli Sportelli sono riconducibili:

- agli uffici comunali afferenti i Servizi Sociali
- all'Ordine degli Avvocati
- al cosiddetto Terzo Settore ed in particolare a vari progetti di volontariato nati in risposta alle esigenze emerse con l'istituzione dell'Amministrazione di Sostegno.

Rispetto ai compiti e le attività di cui sopra il Tavolo ha convenuto che la gestione ordinaria dello sportello venga garantita dalle risorse afferenti i Comuni e le Associazioni di Volontariato.

La gestione delle attività di 'consulenza esperta' verranno invece garantite da volontari dell'Ordine degli Avvocati.

3.5 Apertura e gestione

Dall'analisi dei flussi passati e dei carichi prospettici svolta dalla Sezione Famiglia del Tribunale di Monza risulta che ogni Sportello deve poter garantire un **servizio minimo equivalente a circa 15 ore settimanali** così ripartite:

- 12 ore di consulenza di base (ad esempio **2 aperture settimanali della durata di 3 h** ciascuna per due operatori)
- 3 ore di consulenza esperta (ad esempio **1 apertura settimanale della durata di 3h** per un operatore magari gestita per appuntamento preso in precedenza dallo Sportello)

È chiaro che qualora alle attività che attuano direttamente le presenti Linee Guida, si aggiungeranno le attività di servizio già oggi erogate dai Servizi Sociali dei Comuni, le ore settimanali andranno riviste per tenere conto delle esigenze totali.

4. Il rapporto con il Tribunale

Il rapporto tra gli Sportelli ed il Tribunale è di vitale importanza per l'ottenimento degli obiettivi che l'istituzione degli Sportelli si è prefissata. Per questo motivo il Tribunale sta portando avanti una riorganizzazione della Cancelleria di Volontaria Giurisdizione per supportare ed integrare il lavoro degli Sportelli stessi.

È chiaro, infatti, che la strutturazione degli Sportelli fungerà da vero e proprio **osservatorio sui bisogni** di informazione, formazione e aggiornamento, sulle esigenze espresse dalle famiglie, dalle persone fragili, dagli amministratori di sostegno e dalle organizzazioni coinvolte.

In particolare il Tribunale provvederà a:

- gestire l'attività di deposito in Cancelleria delle istanze e dei rendiconti raccolti nello Sportello con **cadenza settimanale** e attraverso una programmazione di **aperture dedicate della Cancelleria del Tribunale.**
- Istituire una modalità di "**deposito semplificato**" che eviti di dover depositare ogni singolo fascicolo e permetta invece la consegna ed il deposito dell'intero quantitativo di pratiche (in fase di studio)

- identificare per ogni Sportello un **Referente di Cancelleria** per ottimizzare rapporti e comunicazione tra il Territorio e l'Ufficio Giudiziario
- gestire un **sistema di tracking on line** utile allo Sportello per monitorare lo stato dei provvedimenti

Inoltre il Tribunale si impegna a garantire:

- la dovuta **formazione** a tutti gli operatori che animeranno gli sportelli sia in fase di lancio del servizio che, a tendere, ogni qualvolta si manifestassero esigenze formative
- i supporti necessari ai servizi in termini di
 - **schede** con informazioni chiare ed esaustive su normativa, descrizione, iter standard, effetti, informazioni ulteriori, rapporti con Istituti affini, costi, tempi, ecc
 - **modulistica** per ogni fattispecie
- istituire un **Centro di ascolto** che tramite incontri bimestrali del Gruppo Operativo possa:
 - perfezionare le modalità di relazione tra il Territorio e l'Ufficio Giudiziario
 - recepire esigenze formative e di specificazione procedurale che possano emergere negli operatori degli Sportelli
 - recepire questioni e confrontarsi sugli Istituti oggetto del lavoro congiunto

5. Il percorso formativo per i futuri Operatori di Sportello

La formazione per i futuri operatori degli sportelli si svolgerà in un totale di 12 ore così ripartite:

- **Sei ore di formazione frontale** (due incontri da 3 ore)
- **Sei ore di osservazione** (sei ore in Cancelleria)

Formazione frontale

La parte di formazione frontale sarà curata da alcuni dei giudici della Sezione Famiglia del Tribunale di Monza (tentativamente il dott. Miele, la dott.ssa Gagiotti ed il dott. De Giorgio) e dal personale di cancelleria.

Essa si svolgerà in due incontri della durata di tre ore ciascuno.

I contenuti degli incontri saranno:

- **Brevi cenni agli istituti** (AS, Tutela, Curatele, Minori)
- **Brevi cenni alla filosofia degli Sportelli** per comprendere l'approccio all'utenza
- **Procedure di lavorazione dei fascicoli** per comprendere come il lavoro degli Sportelli si integra con il lavoro svolto in Tribunale
- **Modulistica e canali di informazione** per comprendere le tipologie e le fonti di che i Cittadini hanno a disposizione
- **Modalità di relazione tra Sportello e Tribunale** per comprendere le regole e le procedure di lavorazione congiunta dei fascicoli
- **Funzionamento del sistema di tracking on line** per monitorare lo stato dei provvedimenti depositati in cancelleria
- **Schede informative e modulistica specifica**
- **Materiali di supporto agli Sportelli** ed un programma che permette di instradare gli accessi.

Osservazione in Cancelleria

I futuri operatori degli Sportelli territoriali, divisi in gruppi ed a turno, avranno la possibilità di trascorrere un giorno nella Cancelleria di Volontaria Giurisdizione durante l'orario di apertura al pubblico.

Potranno qui partecipare al lavoro del Consulente di orientamento e degli operatori di front office osservando, in particolare le fasi di instradamento verso il corretto procedimento, consegna della modulistica, assistenza alla compilazione e ritiro delle istanze.

Agli sportelli verranno inoltre forniti materiali di supporto contenenti le seguenti informazioni:

- Brevi cenni sull'istituto
- Tipologia di utenti che richiedono informazioni
- Beneficiari dell'istituto
- Come si procede per la richiesta
- Normativa di riferimento
- Quali provvedimenti possono essere richiesti
- Altre notizie utili sulle procedure di lavorazione dei fascicoli

6. Il ruolo dell'Asl di Monza Brianza: l'Ufficio di Protezione Giuridica

La legge regionale n. 3/2008 ha implementato gli strumenti a tutela dei diritti dei cittadini prevedendo l'istituzione all'interno delle Asl Lombarde **dell'Ufficio di Protezione Giuridica (U.P.G.)**, quale snodo organizzativo per promuovere sul proprio territorio il riconoscimento degli strumenti di tutela delle persone incapaci. Il compito prevalente dell'ASL sarà quello di promuovere un corretto utilizzo dell'istituto dell'amministrazione di sostegno, introdotto con legge n. 6/2004.

L'Asl di Monza ha provveduto all'istituzione dell'Ufficio con proprio atto di deliberazione nel luglio del 2008. Da allora diverse sono state le attività assicurate dall'Ufficio in attuazione della Legge e delle successive circolari attuative, ovvero:

- ricognizione della situazione degli assistiti;
- informazione consulenza e sostegno alla persona e alla famiglia nella fase di presentazione del ricorso;
- assistenza ai servizi sanitari e sociali competenti nella fase di presentazione del ricorso;
- gestione dei rapporti in questa materia con i difensori civici, gli uffici di pubblica tutela e gli uffici relazioni con il pubblico;
- gestione dei rapporti con le Associazioni di volontariato e con gli altri soggetti del terzo settore, prevedendo l'instaurazione con questi anche di forme di collaborazione, al fine di sviluppare conoscenze, competenze, azioni di supporto, che consentano di coinvolgere i volontari adeguatamente preparati e gli enti operanti in questo settore nella gestione delle amministrazioni di sostegno, delle tutele e delle curatele.

L'attivazione degli Sportelli Territoriali di cui alle presenti Linee Guida consente all'ASL di ridefinire il proprio ruolo quale interfaccia istituzionale tra il Tribunale e i servizi socio sanitari.

Rispetto agli Sportelli di Territoriali la ASL potrà prestare una consulenza di secondo livello ma garantirà soprattutto il rapporto diretto con i servizi socio sanitari in relazione alle richieste riferite all'attivazioni di AdS per casi di particolare complessità.

L'Ufficio di Protezione Giuridica (U.P.G.) garantirà inoltre la continuità della rete avviata fra Associazioni e Istituzioni anche dopo la conclusione del progetto il progetto Fianco a Fianco.

Ulteriore compito istituzionale dell'Asl sarà quello della gestione degli elenchi/registri degli enti e dei volontari a cui il Tribunale potrà fare riferimento per i provvedimenti di nomina, garantendone la valutazione ed il monitoraggio.

I criteri per l'inserimento nel registro degli enti/associazioni o di singoli, sarà oggetto di condivisione e successivo approfondimento.

7. Modalità di realizzazione

La fase di implementazione delle presenti Linee Guida si svolgerà a “**step successivi**” per permettere

- un'integrazione graduale ma sostanziale nei processi di lavoro dei Servizi che ospiteranno gli Sportelli
- il giusto processo di formazione ed apprendimento delle risorse che negli Sportelli opereranno
- la messa a punto dei processi operativi di rapporto e comunicazione tra Enti
- l'eventuale revisione dei contenuti stessi delle presenti Linee Guida.