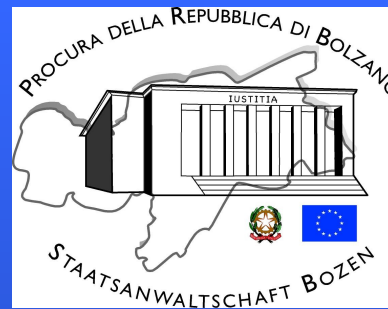


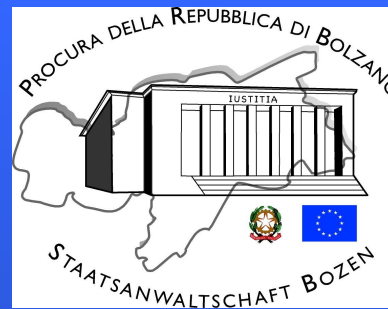
**Qualità**  
**Efficienza**  
**Vicinanza al cittadino**



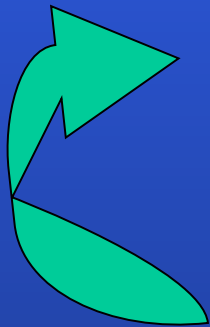
**Qualität**  
**Effizienz**  
**Bürgernähe**

# Progetto di riorganizzazione della Procura della Repubblica di Bolzano

**Qualità**  
**Efficienza**  
**Vicinanza al cittadino**



**Qualität**  
**Effizienz**  
**Bürgernähe**

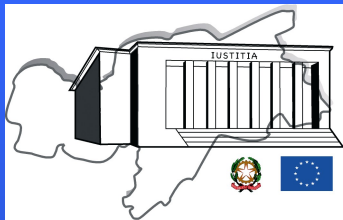


**Dalle procedure ai processi**

...

**dai processi alle performance**

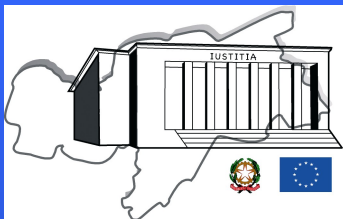




# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO

## STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- La Procura è una organizzazione
  - Può usare strategie, metodi e strumenti come ogni organizzazione
- La Procura è un “servizio”
  - La qualità del servizio dipende dalla interazione con gli attori in gioco e con i “cittadini-utenti”; la procura contribuisce al benessere collettivo
- La Procura è uno degli attori nel più ampio “sistema giustizia”, agisce in un contesto complesso
- La Procura elabora informazioni
  - Riceve informazioni (input) fornisce informazioni (output)...di quali informazioni ha bisogno per migliorare il suo funzionamento



# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

**Vincoli ...  
ma  
anche  
opportunità**

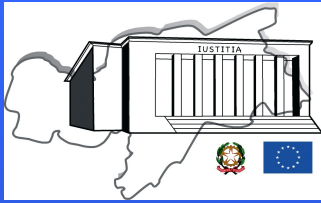
I magistrati godono  
di autonomia assoluta

La componente amministrativa  
è composta

La PdR non è un  
centro di costo

L'efficienza della PdR è  
direttamente collegata a  
quelle di altre istituzioni

I Sistemi informativi interni  
sono obsoleti

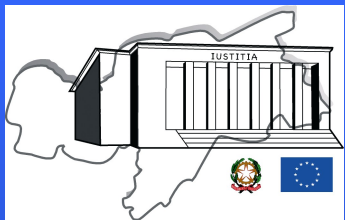


# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

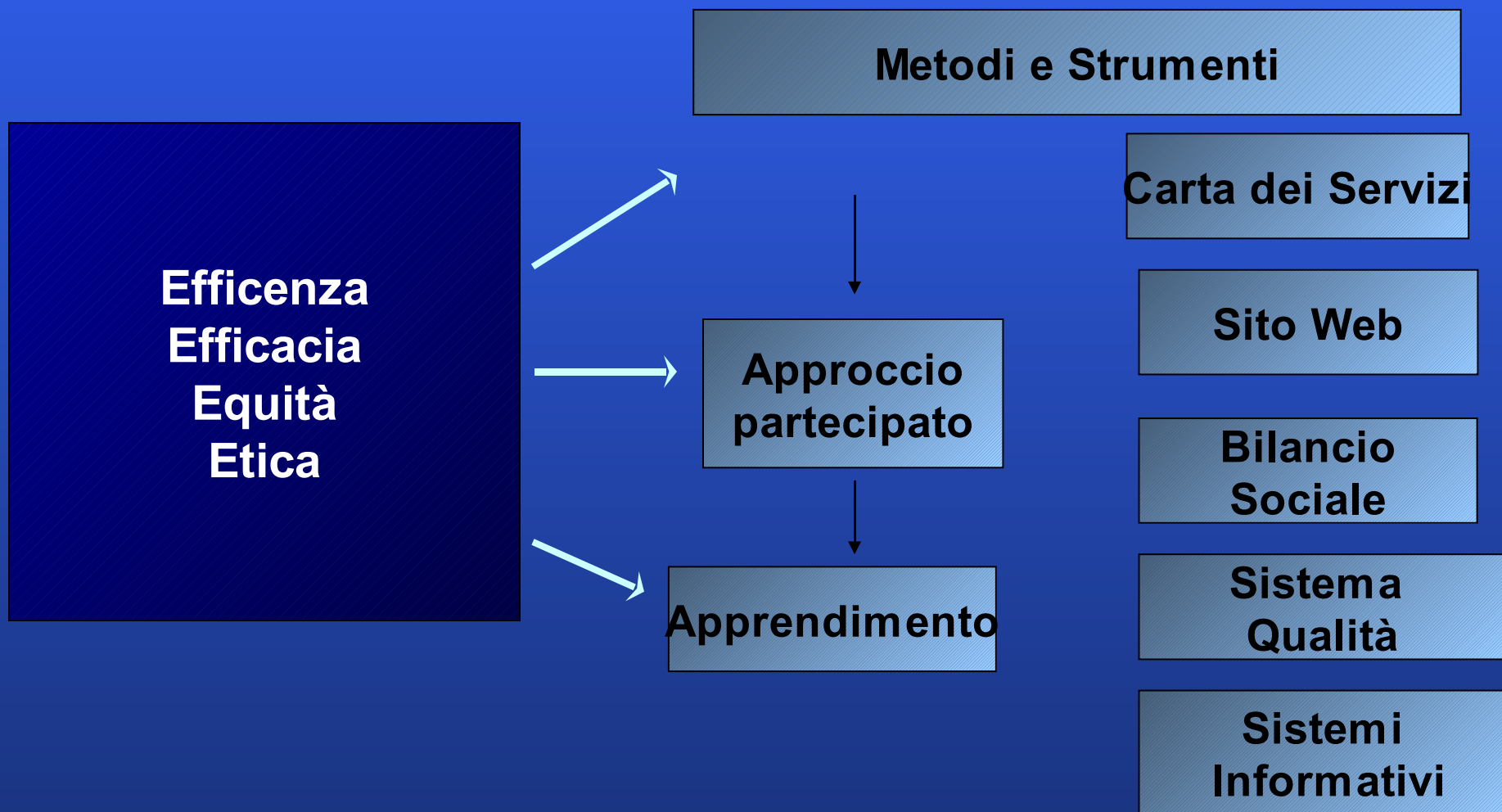
• La sicurezza è riconosciuta come uno dei bisogni fondamentali e universali dell'uomo

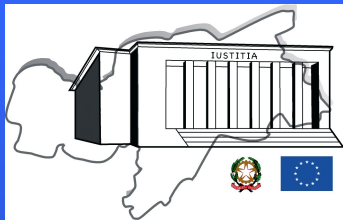
- - Alimentazione adeguata
- - Alloggio adeguato
- - Ambiente di lavoro privo di rischi
- - Assistenza sanitaria adeguata
- - Sicurezza nell'infanzia
- - Relazioni primarie significative
- - Sicurezza fisica
- - Sicurezza sociale
- - Sicurezza economica
- - Istruzione appropriata
- - Controllo delle nascite e compimento delle gravidanze senza rischi per le gestanti

- **Sicurezza fisica**
- percezione personale di sicurezza
- assenza di atti criminosi
- Tempi certi e brevi per l'indagine e il giudizio
- ...
- ...



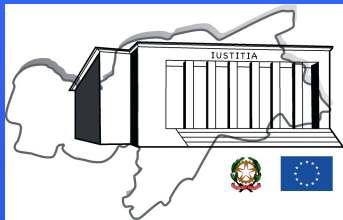
# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN





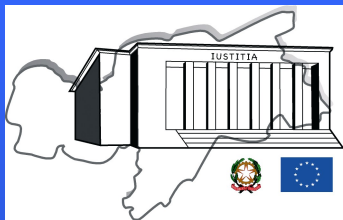
# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Fini e obiettivi
  - Migliorare le performance della organizzazione
  - Innestare un processo di cambiamento continuo nella organizzazione
  - Creare le competenze interne indispensabili a sostenere il cambiamento
  - Saggiare la possibilità di riprodurre il progetto

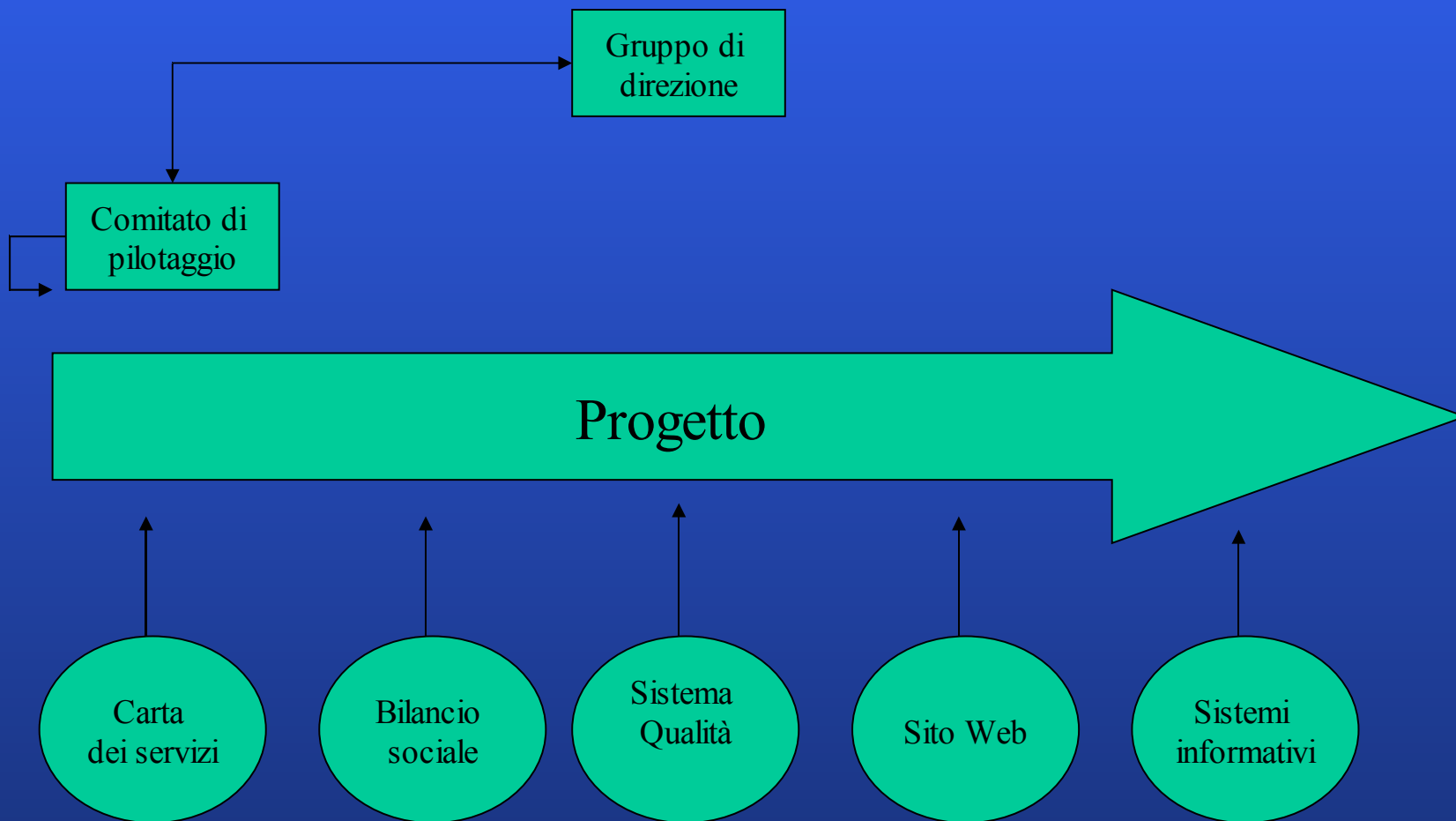


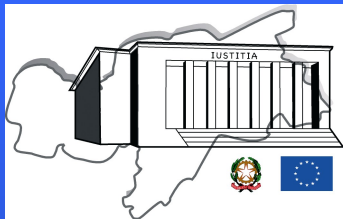
# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Strategia di intervento
  - Coinvolgimento del personale
  - Trasferimento di competenze
  - Responsabilità interna, lavoro di gruppo
  - Valorizzazione dell'apprendimento
  - Valorizzazione di nuove risorse ed opportunità
  - ...
  - Comunicazione sistematica verso l'esterno



# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

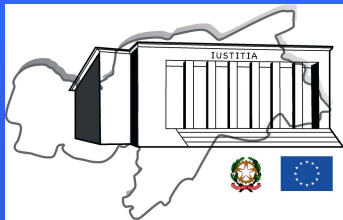




# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO

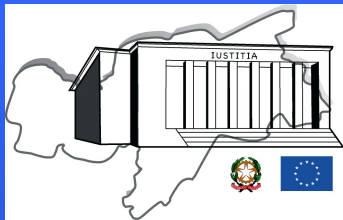
## STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Carta dei servizi
- Informare, comunicare, rendere comune
- Migliorare le competenze del cittadino
- Alzare le aspettative dei cittadini ... aumentare le performance
- Apprendere prendere consapevolezza di essere un servizio ...



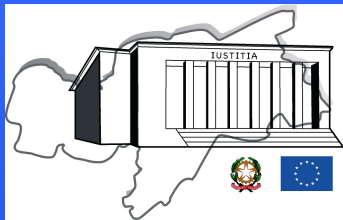
# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Bilancio Sociale
  - Riconoscere e gestire portatori di interesse
  - “Rendere conto”, comunicare ai portatori di interesse: chi siamo? Cosa facciamo? Quanto costiamo?
  - Apprendere ed acquisire consapevolezza
  - Disporre di uno strumento per la gestione strategica
  - Concordare e comunicare obiettivi
  - Lavorare per obiettivi



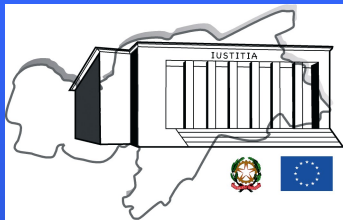
# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Sistema  
Qualità /  
certificazione
- Ripensarsi come organizzazione
- Mappare i processi
- Apprendere ed acquisire nuova  
consapevolezza
- Riflettere sui processi e non sulle  
funzioni
- Misurare la bontà dei processi
- Impostare la logica del miglioramento  
continuo e la sua pianificazione
- Verificare la soddisfazione dei “clienti”



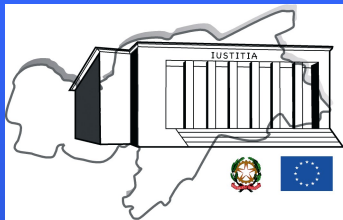
# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Sito Web
  - Fornire informazioni fondamentali al cittadino in modo economico ed efficiente
  - Migliorare le competenze del cittadino nel corretto uso del servizio
  - Impostare una piattaforma per futuri servizi “in rete”
  - Fornire informazioni pubbliche al sistema di giustizia



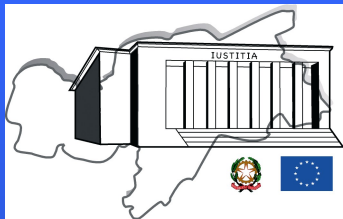
# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Sistemi informativi interni
  - Sistemi obsoleti
  - Il sistema informativo vincola il personale anziché sostenerlo
  - Dovrebbe fornire informazioni essenziali in modo semplice, anche quelle indispensabili per sostenere la gestione delle attività quotidiane
  - Per valutare è indispensabile disporre di un adeguato sistema di monitoraggio
  - Deve permettere il calcolo di indicatori in base ai quali definire precisi obiettivi di miglioramento
  - ...



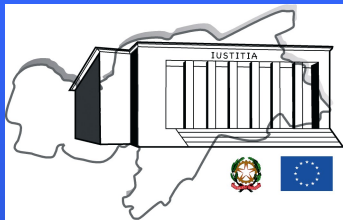
# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Valutazione del progetto
  - Una risposta ad un bisogno latente, ad una attesa diffusa
  - Conseguenze attese ed inattese: facendo si impara
  - Scoperta di nuove opportunità e di nuove risorse
  - Generazione di apprendimento
  - Si scopre che il progetto può essere diffuso
  - ...Si scopre che c'è ancora molto da fare ...



# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Valutazione del progetto:  
raccomandazioni
- Più comunicazione, più promesse, più responsabilità, più impegno ...
- Nessun risultato senza motivazione e impegno interno
- Semplificare per migliorare
- Le competenze devono radicarsi nella organizzazione non essere trasferite dalla consulenza
- Ogni intervento deve essere integrato in una strategia complessiva di miglioramento



# PROCURA DELLA REPUBBLICA DI BOLZANO

## STAATSANWALTSCHAFT BOZEN

- Sviluppi futuri
  - Trasferire buone pratiche in altre Procure
  - Spostare le idee vincenti lungo “la filiera”
  - Usare il sito web
    - Pratiche on line...
  - Migliorare ulteriormente la Procura di Bolzano:
    - clima interno e soddisfazione
    - Competenze
    - Miglioramento S.Q...
    - Migliorare il sistema informativo