

La Sezione del Distretto di Milano dell'Associazione Nazionale Magistrati e il Consiglio dell'Ordine degli Avvocati di Milano hanno costituita una CONSULTA Straordinaria tra associazioni/categorie produttive, enti locali ed operatori del diritto che ha la funzione di raccogliere ed analizzare dati ed elaborare progetti sui problemi della giustizia, così da sollecitare riflessioni rispetto ad un progetto di collaborazione istituzionale tra i fruitori del servizio "giustizia" e gli operatori del servizio stesso.

"CONSULTA SULLA GIUSTIZIA

1^ RELAZIONE

LA LOGISTICA E L'ORGANIZZAZIONE

DEL PALAZZO DI GIUSTIZIA DI MILANO

PREMESSE

La Consulta sulla Giustizia, rappresentata da operatori del settore (avvocati, magistrati, funzionari e dirigenti amministrativi), da esponenti di enti locali (Comune e Provincia di Milano) e dalle più importanti espressioni della realtà sociale e produttiva milanese (Camera di Commercio, Assolombarda, Sindacati lavoratori, Caritas) ha affrontato come primo tema di riflessione sul "servizio Giustizia" quello della logistica e dell'organizzazione interna del Palazzo di Giustizia.

La scelta del tema è stata orientata da esigenze prioritarie espresse dai rappresentanti del pubblico degli utenti. E' emerso infatti che, mentre per gli

operatori del settore il disagio collegato ad una cattiva organizzazione viene attenuato da una logica di assuefazione, l'assenza di un'informata accoglienza e di adeguati servizi acuisce il senso di fastidio (se non proprio di rigetto) per chi è costretto ad accedere al Palazzo.

LE ATTIVITA' SVOLTE

- *Sono stati raccolti i dati di accesso al Palazzo: i Carabinieri presenti ai tre ingressi (Porta Vittoria, Freguglia, Manara) hanno indicato un dato, variabile secondo i giorni della settimana, da duemila a seimila persone; a questi vanno aggiunti i soggetti che entrano dalle porte riservate (dipendenti, magistrati, avvocati), in un numero di circa due o tremila persone; quindi il numero di soggetti che eccedono quotidianamente al Palazzo può raggiungere un totale di novemila.*
- *Sono state individuate le tipologie di utenza:*
 - *gli operatori;*
 - *le parti che debbano o vogliano partecipare ai processi;*
 - *i testimoni nelle cause civili e nei processi penali;*
 - *i soggetti che richiedono provvedimenti di volontaria giurisdizione;*
 - *chi ha la necessità di ottenere certificazioni varie;*
 - *il pubblico indifferenziato.*
- *E' stato esaminato il servizio di informazioni fornito a tutti coloro che accedono al Palazzo :*
 - *all'interno del Palazzo sono presenti sei dipendenti del Comune, dislocati in sole quattro postazioni, tutte peraltro situate agli ingressi (due in Porta Vittoria, uno in via Freguglia, uno in via Manara), con orario di lavoro dalle 7,30 alle 13,30; le postazioni non sono collegate ai servizi giudiziari interni (cancellerie, aule di udienza, etc.);*

- *il servizio è limitato ad un'informazione topografica, spesso non aggiornata;*
- *esiste all'interno del Palazzo una segnaletica scarsamente funzionale, poco visibile, spesso contraddittoria.*
- *E' stato esaminato il servizio di assistenza fornito alle persone che devono sostare all'interno del palazzo:*
 - *i bagni a disposizione del pubblico sono in numero ridottissimo e mal segnalati;*
 - *i luoghi destinati all'attesa sono del tutto insufficienti sia come numero sia come confort.*

Da quanto precede si è tratta una valutazione complessiva della logistica e dell'organizzazione intera sostanzialmente negativa.

LE PROPOSTE

La Consulta intende assumere un ruolo (esclusivamente) propulsivo nei confronti degli organismi responsabili del settore, affinché questi ultimi si facciano carico dei problemi evidenziati: essa si mette quindi a disposizione di tali organismi per raccogliere e fornire dati ed idee ed effettuare gli approfondimenti che possano essere utili per rendere meno ostile al pubblico l'accesso al Palazzo di Giustizia di Milano; a tal fine questo documento viene inviato ai Capi degli Uffici, alla Commissione Manutenzione ed al Comune di Milano.

Un primo risultato peraltro è già stato raggiunto: proprio a seguito delle iniziative della Consulta, hanno preso l'avvio riflessioni, studi e proposte per una miglior organizzazione del Palazzo di Giustizia; sotto questo profilo è auspicabile che tutte le migliori energie disponibili (architetti, urbanisti, tecnici) possano essere chiamati a fornire il loro contributo per la realizzazione di un palazzo di Giustizia più moderno ed efficiente ed in quanto tale più adeguato alla sua funzione di servizio alla comunità.

Tutto ciò non può peraltro far dimenticare che vi sono esigenze che devono trovare rapida ed efficace risposta.

Si forniscono qui alcune indicazioni, emerse nel corso delle riunioni svolte dalla Consulta, circa i possibili interventi.

- *Servizio di informazioni all'accesso:*
 - *dare agli addetti del Comune informazioni più dettagliate, da distribuire all'utenza (piantine aggiornate, moduli) e, se possibile, aumentare gli addetti;*

- *rendere ben visibili le postazioni esistenti agli ingressi e, ove possibile, crearne di nuove all'interno del Palazzo (ad esempio negli altri centrali);*
- *migliorare la segnaletica interna al Palazzo;*
- *migliorare il servizio telefonico e favorire le possibilità di collegamento informatico con gli uffici giudiziari interni sia dall'esterno, sia dalle postazioni collocate presso gli ingressi: ciò al fine di ridurre al minimo indispensabile l'accesso fisico al Palazzo.*
- *Servizi di assistenza:*
 - *allestire posti di attesa dignitosi ed adeguati alle esigenze nelle vicinanze sia delle aule di giustizia sia degli uffici più frequentati (ad esempio: certificati, tutele, volontaria giurisdizione, ufficio legalizzazioni della Procura, ufficio colloqui per i detenuti);*
 - *invitare i Magistrati a differenziare gli orari di chiamata delle cause e comunque adoperarsi affinché parti e testimoni, anche attraverso apposite indicazioni contenute nell'atto di intimazione a comparire, possano chiedere conferma dell'udienza e degli orari, così riducendo al minimo l'eventualità di ripetuti, inutili accessi al Palazzo;*
 - *aumentare, segnalare e mantenere efficienti i servizi igienici a disposizione del pubblico;*
 - *differenziare, all'interno del Palazzo, i luoghi aperti al pubblico da quelli riservati agli operatori o che richiedano adeguata protezione (uffici penali);*

- *dotare di targhette di identificazione con nome e qualifica ogni singolo operatore a contatto con il pubblico (cancellieri, ufficiali giudiziari, etc.).*
- *Ufficio gestione del Palazzo:*
 - *dall'esame dei punti che precedono, è emersa l'esigenza di creare un referente visibile e facile da contattare al quale segnalare, man mano che esse si presentino, tutte le problematiche connesse all'organizzazione del Palazzo: si è ipotizzata, anche alla luce di esperienze maturate in vari altri settori di servizi aperti ad un vasto pubblico, l'istituzione di un soggetto responsabile della logistica interna al Palazzo.”*