



Unione europea  
Fondo sociale europeo



  
Regione Lombardia

 **FSE** per il tuo futuro



**PROCURA DELLA  
REPUBBLICA DI MANTOVA**

**BILANCIO SOCIALE**

Documento aggiornato ad ottobre 2014

ed elaborato sulla base dei dati statistici ed economici del triennio 2011-2013



Si ringraziano il personale e tutti gli uffici che hanno collaborato alla realizzazione del presente Bilancio Sociale.

Il documento è stato realizzato nell'ambito del progetto di **“Riorganizzazione dei processi lavorativi e ottimizzazione delle risorse degli Uffici Giudiziari della Regione Lombardia”** che vede coinvolti DeloitteConsulting S.r.l. e PricewaterhouseCoopersAdvisory S.p.A.

**Procura della Repubblica  
presso il Tribunale di Mantova**

**Bilancio Sociale**

## Indice

<b>Lettera agli stakeholders</b> .....	<b>1</b>
<b>Nota metodologica</b> .....	<b>2</b>
<b>Identità</b> .....	<b>4</b>
LE FUNZIONI DELLA PROCURA DELLA REPUBBLICA .....	4
IL CONTESTO TERRITORIALE DELLA PROCURA PRESSO IL TRIBUNALE DI MANTOVA .....	6
<b>Sistema di governo</b> .....	<b>7</b>
I MAGISTRATI.....	7
I COLLABORATORI .....	8
<b>Portatori di interesse – Stakeholders</b> .....	<b>11</b>
IDENTIFICAZIONE DEGLI STAKEHOLDERS DELLA PROCURA .....	11
IDENTIFICAZIONE DELLE QUESTIONI RILEVANTI PER GLI STAKEHOLDERS .....	16
LE CONVENZIONI IN ESSERE.....	17
<b>Attività della Procura</b> .....	<b>18</b>
L’ATTIVITÀ PENALE: LE INDAGINI PRELIMINARI .....	18
L’ATTIVITÀ PENALE: L’ATTIVITÀ REQUIRENTE .....	24
L’ATTIVITÀ PENALE: L’ESECUZIONE DELLE SENTENZE .....	25
L’ATTIVITÀ CIVILE.....	26
<b>Rendiconto economico</b> .....	<b>27</b>
LA COMPOSIZIONE DELLE RISORSE ECONOMICHE .....	28
LE SPESE DI GIUSTIZIA.....	28
I COSTI DEL PERSONALE.....	30
I COSTI DI STRUTTURA E GESTIONE ORDINARIA .....	32
IL RENDICONTO .....	33
<b>Performance sociale</b> .....	<b>34</b>
LA PRODUTTIVITÀ DELL’UFFICIO .....	34
<b>Il progetto di diffusione delle “Best Practices”</b> .....	<b>38</b>
IL SITO WEB: UN SERVIZIO PER L’UTENZA .....	39
LA CARTA DEI SERVIZI.....	40
<b>Impegni per il futuro/obiettivi di miglioramento</b> .....	<b>41</b>

## Lettera agli stakeholders

La Procura della Repubblica presso il Tribunale di Mantova ha intrapreso la via del rinnovamento, aderendo tra l'altro al progetto di *"Riorganizzazione dei processi lavorativi e ottimizzazione delle risorse degli Uffici Giudiziari"*, finanziato nell'ambito del Programma Operativo Fondo Sociale Europeo della Regione Lombardia 2007 – 2013. Questo progetto pone al centro dell'attenzione il miglior funzionamento dell'Ufficio in rapporto agli scopi di giustizia che la Procura della Repubblica persegue e ai servizi offerti a tutti coloro che per qualche ragione vengono in contatto con tale istituzione. Il progetto si fonda su una tendenza, affermata da più di vent'anni a livello internazionale, di riconoscere come valore la qualità dapprima del lavoro e dei prodotti e poi delle organizzazioni produttive di beni e di servizi (prima nel settore privato imprenditoriale e poi anche nelle pubbliche amministrazioni). La Procura della Repubblica, al pari di tutti gli altri uffici pubblici, costituisce essenzialmente un servizio per il cittadino ed in questa ottica occorre considerare anche l'attività del magistrato.

In tale contesto si inserisce la redazione del "Bilancio Sociale" che ha l'obiettivo di mettere in luce il ruolo della Procura della Repubblica, illustrandone le condizioni territoriali e sociali in cui opera, le attività che svolge, i risultati che raggiunge, le risorse e l'organizzazione su cui può contare nonché le politiche di miglioramento.

Il presente Bilancio Sociale aspira quindi a realizzare un efficace canale di comunicazione tra la Procura ed i suoi interlocutori: quelli interni (Procuratore, Sostituti Procuratori, vice Procuratori Onorari, personale amministrativo, polizia giudiziaria), quelli intermedi (Presidente del Tribunale, Giudici, il Dirigente ed il personale delle cancellerie del Tribunale, consulenti, stagisti e tirocinanti, ufficiali giudiziari, ecc.) e quelli esterni. Questi ultimi in particolare fanno riferimento ad altre amministrazioni pubbliche statali o locali (Ministero, Prefettura, Questura, Forze dell'ordine, Provincia, Comuni, ecc.), ai soggetti coinvolti a vario titolo nei procedimenti di competenza della Procura (uffici territoriali di polizia giudiziaria, indagati, imputati, parti offese, testimoni, consulenti, parti di procedimenti civili con intervento necessario del P.M.), ai cittadini-utenti dei servizi offerti dalla Procura (rilascio certificati, rilascio copie, ricezione denunce-querelle, ecc.), all'Ordine degli Avvocati ed agli ordini professionali, all'Università e alle Scuole di specializzazione, ecc.

L'obiettivo del Bilancio Sociale è avvicinare tutti i gli interlocutori interessati all'Ufficio giudiziario, creando i presupposti per un'interazione più proficua e consapevole basata sulla fiducia, sulla collaborazione e sulla trasparenza, e per contribuire a ricomporre la diffidenza e la sfiducia talvolta esistenti tra i cittadini e l'apparato giudiziario.

Per raggiungere questo obiettivo, attraverso l'utilizzo di un linguaggio chiaro, semplice e comprensibile a tutti, il presente Bilancio intende affrontare alcuni aspetti essenziali del funzionamento dell'Ufficio giudiziario: la struttura e l'organizzazione della Procura, i suoi portatori di interessi, le attività svolte ed i risultati conseguiti (anche sotto il profilo economico-gestionale), gli obiettivi di miglioramento per il futuro.

A tutti un vivo ringraziamento.

**Il Procuratore**

Dott. Antonino Condorelli

## Nota metodologica

Per il primo anno la Procura della Repubblica presso il Tribunale di Mantova ha deciso di redigere e pubblicare il proprio Bilancio Sociale al fine di rendicontare gli aspetti più rilevanti e caratteristici del proprio agire, consentendo ai suoi molteplici portatori di interesse (*stakeholders*) – magistrati e personale amministrativo, collaboratori esterni, utenti, istituti ed enti pubblici e collettività – di analizzare e valutare i risultati raggiunti.

La costruzione del Bilancio ha tenuto conto di due diverse prospettive:

- **Prospettiva operativa:** applicazione di procedure e realizzazione di attività necessarie all'acquisizione ed elaborazione dei dati, attraverso la preventiva rilevazione e interrogazione degli strumenti contabili e statistici disponibili;
- **Prospettiva documentale:** rappresentazione in un documento destinato alla diffusione al pubblico delle evidenze emerse dalla rendicontazione in relazione ai servizi erogati e alle risorse impiegate.

La realizzazione del presente documento è pertanto frutto di un processo di coinvolgimento dell'intera struttura: ciascuna area della Procura ha fornito un prezioso contributo alla rappresentazione dell'identità dell'Ufficio, del suo sistema di governo, delle attività svolte, della gestione delle risorse economiche e delle ricadute sugli *stakeholders*.

Nello specifico, la redazione del Bilancio Sociale è stata scandita dalle seguenti fasi:

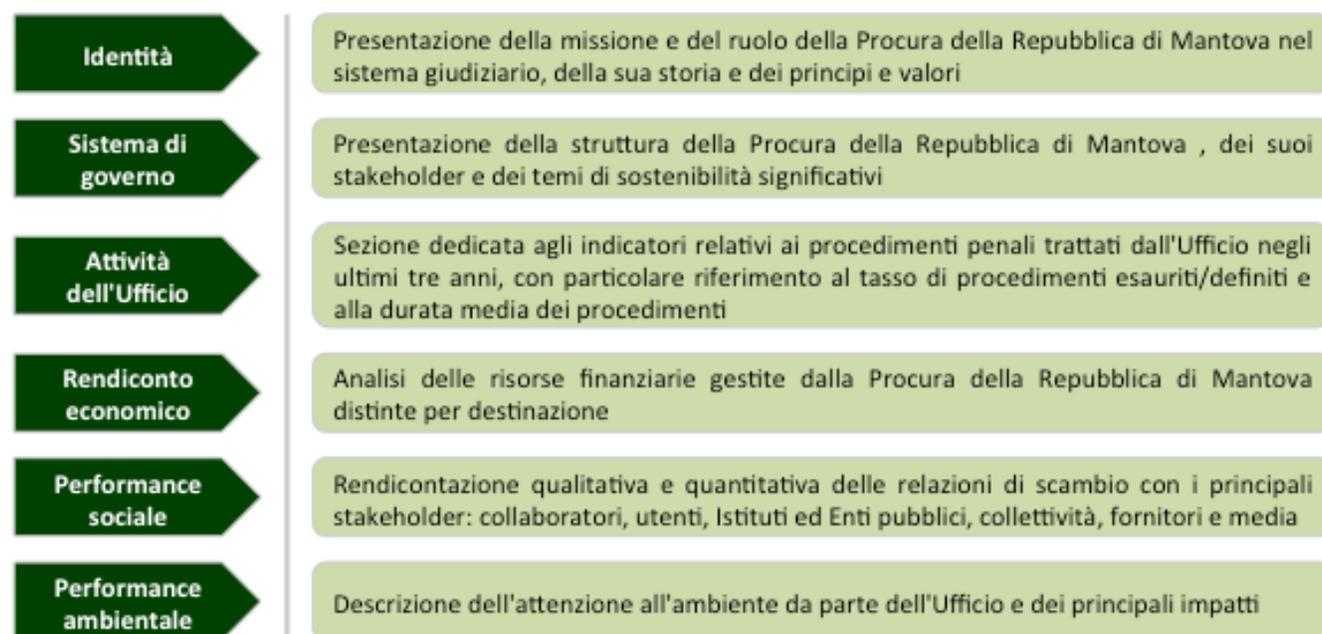
1. *Definizione della metodologia di rendicontazione da adottare*, allo scopo di rendere facilmente comprensibile il contenuto del documento anche attraverso la rappresentazione di indicatori di sintesi di efficacia e di efficienza. In questa fase è stata effettuata un'attività di benchmark sulle logiche di rendicontazione di realtà simili, acquisendo metodologie ed esperienze già testate per adattarle alla realtà della Procura di Mantova;
2. *Rilevazione delle informazioni per la raccolta dei dati* con l'ausilio di diversi strumenti contabili e statistici, in relazione al sistema interno di programmazione. Questa fase è stata eseguita attraverso interviste al personale amministrativo, coinvolgendo i responsabili dei diversi centri di spesa e contestualizzando le informazioni rispetto al periodo di riferimento;
3. *Predisposizione di un tool di elaborazione dei dati* che ne consente il monitoraggio e l'aggiornamento periodico, anche al di là della prospettiva di redazione del Bilancio;
4. *Redazione del documento*, perseguendo criteri di semplicità ed accessibilità anche attraverso l'utilizzo di tabelle e grafici. A supporto delle evidenze emerse dall'elaborazione dei dati, sono stati forniti numerosi commenti esplicativi e di sintesi al fine di guidare il lettore nella comprensione dei trend individuati;
5. *Comunicazione del bilancio sociale* attraverso la messa a punto di azioni atte a diffondere i risultati all'interno ed all'esterno dell'Ufficio.

Per la predisposizione del Bilancio Sociale, l'Ufficio si è ispirato alle principali linee guida internazionali per il reporting di sostenibilità e alle migliori best practices in materia di Bilancio Sociale per le Pubbliche Amministrazioni; in particolare, si è fatto riferimento alla direttiva del 16/3/2006 della Presidenza del Consiglio dei Ministri, alle linee guida emanate dal Global Reporting Initiative (GRI/G3) per il settore pubblico e alle linee

guida del GBS (Gruppo di Studio per il Bilancio Sociale) per la predisposizione della rendicontazione sociale nel settore pubblico, *“Il bilancio sociale nelle amministrazioni pubbliche”* curato dal Dipartimento della Funzione Pubblica, Ufficio per l’innovazione delle pubbliche amministrazioni.

Relativamente al perimetro di rendicontazione del Bilancio, si sottolinea che tutte le informazioni e i dati riportati nel testo si riferiscono esclusivamente alla Procura della Repubblica di Mantova. Si evidenzia, inoltre, che gli indicatori illustrati derivano da dati direttamente raccolti da fonti interne all’Ufficio o da fonti ministeriali; solo marginalmente, in mancanza di questi, si è fatto ricorso a stime. Per quanto attiene, invece, il periodo temporale di riferimento sono stati presi in considerazione gli ultimi tre anni solari (2011, 2012, 2013). Inoltre, il Bilancio prevede una rappresentazione delle poste economiche sulla base del principio di competenza, prescindendo dalle logiche di liquidazione delle spese sostenute dall’Ufficio (criterio “per cassa”).

Complessivamente il Bilancio si articola in 6 distinte sezioni:



Il documento si conclude con una specifica sezione dedicata agli obiettivi di miglioramento che la Procura si è posta in merito alle principali tematiche di responsabilità sociale, anche sulla base delle analisi e dei risultati emersi nel corso della stesura del presente documento e, più in generale, del *Progetto di Diffusione delle Best Practices*.

## Identità

### Le funzioni della Procura della Repubblica

Compito preminente della Procura della Repubblica e quindi del Pubblico Ministero, è l'esercizio dell'azione penale, che è obbligatorio ed ha lo scopo di far rispettare le leggi dello Stato, così anche, e soprattutto, assicurando, con il controllo di legalità, la uguaglianza di tutti i cittadini davanti alla legge (art. 3 Cost.). Con l'azione penale si promuove quindi la repressione dei reati in difesa dei diritti dei cittadini, e dell'integrità dell'ordinamento giuridico, offesi dalle violazioni delle norme penali.

In questo contesto il Pubblico Ministero pone altresì in esecuzione le sentenze di condanna divenute definitive.

Inoltre, in sede civile, nei casi previsti dalla legge, interviene a tutela dei diritti dei minori e degli incapaci e promuove presso il giudice provvedimenti in materia di amministrazione di sostegno, interdizione, inabilitazione, separazione ed altro.

### Inquirente e requirente

Per potere giungere alle proprie determinazioni in ordine all'esercizio dell'azione penale il Pubblico Ministero esplica la funzione "inquirente", che si esplica principalmente nella fase delle "indagini preliminari".

In questo contesto la Procura della Repubblica svolge, attraverso i propri Magistrati, le indagini necessarie per accertare se un determinato fatto – segnalato da un cittadino o da una delle Forze di Polizia – sia stato realmente commesso e costituisca reato, e chi ne sia il responsabile. Il Pubblico Ministero, se attraverso le indagini, che conduce personalmente o servendosi della Polizia giudiziaria, acquisisce idonei elementi a sostegno dell'accusa, porta la persona, che diviene così "imputata", davanti al Giudice per il processo. In questa sede l'ufficio del Pubblico Ministero assume il ruolo della "pubblica accusa" (funzione "requirente") in contrapposizione alla "difesa" dell'imputato. Se viceversa, gli elementi a carico della persona accusata non sono sufficienti a sostenere l'accusa, o addirittura ne dimostrano l'innocenza, la Procura della Repubblica chiede al Giudice di non procedere (chiedendo l'archiviazione se si è ancora in fase di indagini, o l'assoluzione se si è già davanti al giudice). Il Giudice, però, non è mai vincolato dalle richieste del Pubblico Ministero, e pertanto può condannare (o non archiviare) anche in caso di richiesta di assoluzione (o di archiviazione) del PM.

### Esecuzione delle sentenze penali

Un altro compito estremamente delicato in ambito penale è quello dell'esecuzione delle sentenze di condanna divenute definitive. È la Procura della Repubblica che, dopo aver ricevuto dal Giudice la sentenza definitiva di condanna (quella cioè che si forma quando non è più prevista la possibilità di impugnazione), calcola il periodo di pena che il condannato dovrà scontare in carcere o nelle forme alternative previste dalla legge, ed emette i relativi provvedimenti coercitivi (ordini di carcerazione).

### Tutela delle persone deboli

Altro compito importante della Procura della Repubblica è quello della tutela delle persone deboli nei procedimenti civili, quindi, in particolare:

- dei minorenni nelle cause di separazione e divorzio;

- delle persone che, per motivi fisici o psichici, non sono in grado di curare adeguatamente i propri interessi (in tal caso promovendo od intervenendo nelle cause di interdizione, inabilitazione o per la nomina degli amministratori di sostegno);
- dei creditori, che non possono recuperare quanto loro dovuto a causa dello stato fallimentare del debitore.

Questa tutela da parte della Procura della Repubblica si concretizza nella partecipazione obbligatoria di un suo Magistrato in tutti i relativi procedimenti giudiziari civili (separazione, divorzio, interdizione, inabilitazione, amministrazione di sostegno, fallimento) in cui siano coinvolti i soggetti deboli sopra ricordati per fa sì che questi non vengano privati dei loro diritti.

### Compiti amministrativi e di certificazione

Un ulteriore compito svolto dalla Procura della Repubblica ha natura amministrativa e di certificazione. Si tratta della custodia e dell'aggiornamento di dati sensibili, quali quelli riguardanti i precedenti giudiziari di tutte le persone residenti nel circondario di competenza, e del rilascio di vari certificati che in diverse circostanze della vita sono necessari ai cittadini. Basti pensare al certificato generale del casellario giudiziale, più conosciuto come certificato penale o al certificato dei carichi pendenti, che vanno allegati ad una richiesta di lavoro, di rilascio di una licenza, di iscrizione ad un albo professionale od ad istanze per partecipare ad una gara di appalto o ottenere un contributo, e così via.

Per un maggior dettaglio dell'organizzazione della Procura della Repubblica di Mantova, delle logiche di funzionamento, dei servizi offerti e delle modalità di fruizione si rimanda alla Carta dei Servizi e al sito internet ([www.procura.mantova.it](http://www.procura.mantova.it)).

## Il contesto territoriale della Procura presso il Tribunale di Mantova

La Procura della Repubblica di Mantova esercita le sue funzioni per l'intero territorio della Provincia di Mantova e per una piccola frazione di quello di Cremona (Comune di Calvatone e Comune di Spineda, Comune di Tornata).

Procura della Repubblica di Mantova		
Acquanegra sul Chiese	Gazoldo degli Ippoliti	Redondesco
Asola	Gazzuolo	Rivarolo Mantovano
Bagnolo San Vito	Goito	Revere
Bigarello	Gonzaga	Rodigo
Borgoforte	Guidizzolo	Roncoferraro
Borgofranco sul Po	Magnacavallo	Roverbella
Bozzolo	Mantova	Sabbioneta
Calvatone	Marcaria	San Benedetto Po
Canneto sull'Oglio	Mariana Mantovana	San Giacomo delle Segnate
Carbonara di Po	Marmirolo	San Giorgio di Mantova
Casalmoro	Medole	San Giovanni del Dosso
Casaloldo	Moglia	San Martino dall'Argine
Casalromano	Monzambano	Schivenoglia
Castel d'Ario	Motteggiana	Sermide
Castel Goffredo	Ostiglia	Serravalle a Po
Castelbelforte	Pegognaga	Solferino
Castellucchio	Pieve di Coriano	Spineda
Castiglione delle Stiviere	Piubega	Sustinente
Cavriana	Poggio Rusco	Suzzara
Ceresara	Pomponesco	Tornata
Commessaggio	Ponti sul Mincio	Viadana
Curtatone	Porto Mantovano	Villa Poma
Dosolo	Quingentole	Villimpenta
Felonica	Quistello	Virgilio
		Volta Mantovana
	<b>Abitanti</b>	<b>421.980</b>
	<b>Numero Comuni</b>	<b>74</b>

Tabella 1: Comuni di riferimento della Procura

(Fonte: Segreteria Amministrativa - Tabella aggiornata a marzo 2014)

## Sistema di governo

### I magistrati

A capo della Procura vi è il Procuratore della Repubblica. Questi, per poter assolvere a tutti i compiti che la legge gli attribuisce, è affiancato da altri Magistrati: i Sostituti Procuratori della Repubblica. Nelle Procure della Repubblica in cui prestano servizio più di dieci magistrati, il Procuratore è affiancato, oltre che dai Sostituti Procuratori, anche da uno, o più, Vice che vengono chiamati Procuratori Aggiunti.

Il Pubblico Ministero non svolge una funzione pregiudiziale di parte (privata), e quindi non è esatto definirlo solo come l'organo dello Stato che sostiene l'accusa nel processo penale, dato che egli deve "svolgere le indagini necessarie per le determinazioni inerenti all'esercizio dell'azione penale" e contestualmente salvaguardare gli interessi delle persone sottoposte ad "indagini svolgendo accertamenti anche su fatti e circostanze a loro favore" (art.358 c.p.p.).

I magistrati della Procura della Repubblica, a differenza del Giudice, possono essere sostituiti, sia nel compimento delle attività d'indagine, sia (ma con maggiori garanzie, e solo in specifici casi, art. 53 c.p.p.) nelle udienze dibattimentali, durante la celebrazione del processo: in questo senso l'ufficio del Pubblico Ministero che essi rappresentano è definito "impersonale", cioè può essere efficacemente e validamente rappresentato da qualunque Magistrato dell'Ufficio designato dal Procuratore.

Presso la Procura della Repubblica prestano servizio anche dei magistrati onorari, cioè non professionali (come, invece, i magistrati ordinari, c.d. *togati*, assunti per concorso e legati allo Stato con rapporto di impiego), laureati in giurisprudenza, e provenienti da varie professioni che svolgono le loro funzioni per un periodo di tempo limitato e ricevendo un'indennità per l'opera svolta. Si chiamano Vice Procuratori Onorari (V.P.O.), ed il Procuratore della Repubblica affida loro il compito di rappresentare la pubblica accusa nelle pubbliche udienze che si tengono, per i reati meno gravi, davanti al Giudice monocratico e per i reati di competenza del Giudice di Pace.

Il personale di magistratura della Procura della Repubblica di Mantova al 31 ottobre 2014 risulta composto da 5 risorse effettivamente in servizio (1 Procuratore e 4 Sostituti). Manca quindi un terzo delle risorse previste in organico (2 sostituti su 6).

Ad essi si aggiungono 7 Vice Procuratori Onorari, a fronte degli 8 previsti da pianta organica.

Personale Giudiziario	Pianta Organica (b)	In Forza (a)	Vacanza (c) = (b) - (a)
<b>Procuratore Capo</b>	1	1	-
<b>Sostituto Procuratore</b>	6	4	2
<b>Totale</b>	7	5	2

Tabella 2: Organico e vacanze del personale di magistratura

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

## I collaboratori

Collaborano nell'ambito dell'ufficio della Procura della Repubblica sia il personale amministrativo che le sezioni di polizia giudiziaria.

### Personale amministrativo

Nella Procura della Repubblica il personale amministrativo, lavorando al fianco dei Magistrati, contribuisce in modo determinante alla produzione del servizio Giustizia.

Si tratta di dipendenti che, a secondo dei rispettivi profili professionali, esercitano un ruolo fondamentale per il funzionamento dell'Ufficio: cancellieri, operatori giudiziari, assistenti giudiziari e ausiliari.

Per quanto riguarda il personale amministrativo - che come da nuovo contratto integrativo (che ha in parte innovato i profili delle varie figure professionali) è suddiviso in tre aree funzionali - al 31 ottobre 2014, le risorse in servizio risultano *complessivamente* pari a 26 unità (come da totale di organico), ma con importanti vacanze in taluni posti chiave ed esuberi in ruoli gerarchicamente subordinati.

Area	Profilo Professionale	Pianta Organica (b)	In Forza (a)	Vacanza * (c) = (b) - (a)
Terza	Direttore Amministrativo	1	-	1
	Funzionario Giudiziario	5	3	2
Seconda	Cancelliere	6	5	1
	Assistente Giudiziario	3	3	-
	Operatore Giudiziario	5	6	-1
	Conducente di Automezzi	3	4	-1
Prima	Ausiliario	3	5	-2
<b>Totale</b>		<b>26</b>	<b>26</b>	<b>0</b>

\* I numeri negativi si riferiscono agli esuberi

Tabella 3: Organico e vacanze del personale amministrativo

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Per quel che concerne la composizione, si osserva che:

- per quanto riguarda l'area più importante, la terza con funzioni di direzione, coordinamento e controllo (quantitativamente pari al 12%), si registra un deficit del 50% delle risorse previste in organico (3 su 6), con costante scopertura (sin dalla sua istituzione) del ruolo apicale (direttore amministrativo);
- il 69% delle risorse appartiene alla seconda area funzionale, comprendente i profili professionali aventi come attività principali l'assistenza ai magistrati e gli adempimenti di cancelleria.
- il restante 19% è costituito da ausiliari, cui sono demandate attività di supporto.

Nel seguente grafico è riportata l'attuale ripartizione del personale amministrativo in funzione delle diverse aree funzionali:

**Composizione del personale amministrativo in forza presso la Procura della Repubblica di Mantova per area**



Grafico 1: Composizione del personale amministrativo per aree funzionali

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

L'attuale composizione dell'organico per profilo professionale è invece illustrata nel seguente grafico.

**Numero di risorse amministrative per qualifica professionale in effettivo servizio presso la Procura della Repubblica di Mantova**

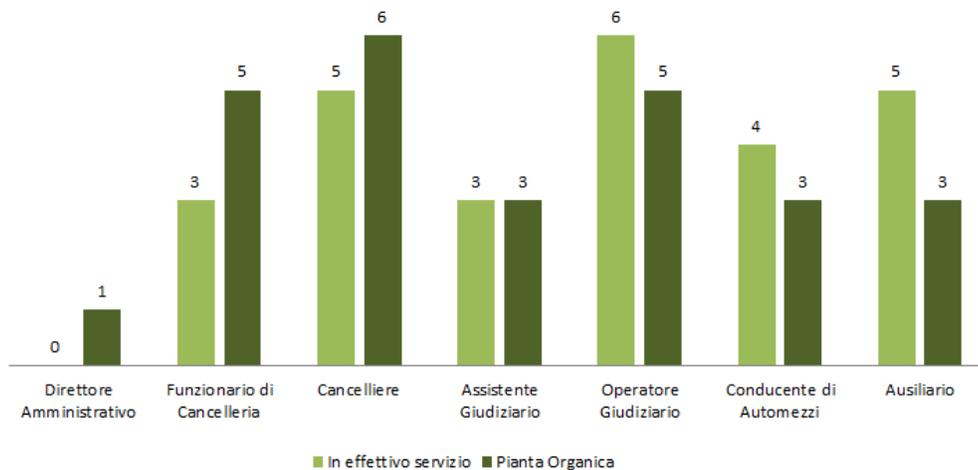


Grafico 2: Composizione del personale amministrativo per profilo professionale

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

### Polizia giudiziaria

Oltre ai Magistrati ed al Personale amministrativo, presso ogni Procura della Repubblica operano ufficiali ed agenti di polizia giudiziaria appartenenti alle varie Forze di Polizia che compongono la Sezione di Polizia Giudiziaria. Questi operano alle dipendenze permanenti, dirette e funzionali, del Procuratore della Repubblica e svolgono per lui e per i Magistrati dell'Ufficio le attività investigative che vengono loro delegate.

## AREE DI INQUADRAMENTO E COMPETENZE PREVISTE DAI PROFILI PROFESSIONALI DEL PERSONALE DEL MINISTERO DELLA GIUSTIZIA

### Terza Area Funzionale

- **DIRETTORE AMMINISTRATIVO:** nel profilo sono confluiti la figura professionale del cancelliere ex posizione economica C2 e C3. Specifiche professionali: elevato grado di conoscenze ed esperienze teorico-pratiche in campo amministrativo, giudiziario e dell'organizzazione; svolge attività di elevato contenuto tecnico-gestionale con assunzione diretta di responsabilità di risultati; ha autonomia e responsabilità nell'ambito di direttive generali.
- **FUNZIONARIO GIUDIZIARIO:** nel profilo sono confluiti la figura professionale del cancelliere ex posizione economica C1 e C15. Specifiche professionali: elevato grado di conoscenze ed esperienze teorico-pratiche dei processi organizzativi e gestionali in materie amministrative-giudiziarie; fornisce collaborazione qualificata alla giurisdizione compiendo tutti gli atti attribuiti dalla legge alla competenza delle cancellerie; svolge attività di direzione di una sezione o reparto nell'ambito degli uffici di cancelleria.

### Seconda Area Funzionale

- **CANCELLIERE:** nel profilo sono confluiti la figura professionale del cancelliere, ex posizione economica B3 e B35. Specifiche professionali: svolge, secondo direttive ricevute e avvalendosi anche di strumenti informatici, compiti di collaborazione qualificata ai magistrati nei vari aspetti connessi all'attività dell'ufficio, anche assistendolo nell'attività istruttoria o nel dibattimento con compiti di redazione e sottoscrizione dei relativi verbali.
- **ASSISTENTE GIUDIZIARIO:** nel profilo sono confluiti la figura professionale dell'operatore giudiziario ex posizione economica B2 e B3. Specifiche professionali: ha compiti in attività di natura giudiziaria, contabile, tecnico-amministrativa attribuite agli specifici profili previsti nella medesima area; svolge attività preparatoria di atti attribuiti ai profili superiori. Dopo almeno un anno di servizio può essere incaricato dell'assistenza al magistrato nell'attività istruttoria o dibattimentale con compiti di redazione e sottoscrizione dei relativi verbali.
- **OPERATORE GIUDIZIARIO:** nel profilo sono confluiti la figura professionale dell'operatore giudiziario, ex posizione economica B1, e la figura dell'ausiliario, ex posizione economica B1, I linea. Specifiche professionali: svolge attività di sorveglianza degli accessi, regolazione del flusso del pubblico, riordino ed elementare classificazione dei fascicoli, atti e documenti, nonché attività d'ufficio di tipo semplice che richieda anche l'uso di sistemi informatici; è incaricato anche della custodia e della vigilanza dei beni e degli impianti dell'amministrazione ed è addetto alla chiamata all'udienza.
- **CONDUCENTE DI AUTOMEZZI:** nel profilo è confluita la figura professionale dell'ausiliario, ex posizione economica B1, II linea (già conducente di automezzi speciali). Specifiche professionali: incaricato della conduzione degli automezzi e delle correlate operazioni di semplice manutenzione; può svolgere anche mansioni attribuite all'operatore giudiziario quando non impegnato nelle mansioni proprie del profilo.

### Prima Area Funzionale

- **AUSILIARIO:** nel profilo è confluita la figura professionale dell'ausiliario, ex posizione economica A1 e A15. Specifiche professionali: svolge attività ausiliarie e di supporto ai processi organizzativi e gestionali del proprio settore di competenza con l'ausilio degli strumenti in dotazione, anche informatici; svolge attività di movimentazione dei fascicoli, oggetti, documenti e materiale librario; attività di fotocopiatura e fascicolazione e copie, ritiro e consegna corrispondenza; provvede al ricevimento del pubblico.

## GLOSSARIO

- ✓ PERSONALE APPLICATO: personale che viene trasferito all'interno dello stesso distretto di Corte d'Appello – il provvedimento viene emesso dal Procuratore Generale o dal Presidente di Corte d'Appello
- ✓ PERSONALE DISTACCATO: Personale che viene trasferito tra diversi distretti e il provvedimento viene emesso dal Ministero della Giustizia
- ✓ PERSONALE COMANDATO: rappresenta una cessazione temporanea di personale da un Istituto differente dal Ministero della Giustizia (ad es. Ministero del Lavoro, Agenzia delle Dogane, Comune)
- ✓ LAVORATORI SOCIALMENTE UTILI: si tratta di una forma di lavoro tesa al sostegno del reddito dei lavoratori in cassa integrazione e in mobilità, o disoccupati da oltre due anni; questa modalità di svolgimento di lavoro non determina l'instaurazione di un rapporto di lavoro, né subordinato né autonomo
- ✓ ALTRE FIGURE: ad es. "Sovr. Polizia Penitenziaria" non possiedono una qualifica funzionale poiché non rientrano tra le figure previste dal Ministero della Giustizia

## Portatori di interesse – Stakeholders

### Identificazione degli stakeholders della Procura

Il concetto di *stakeholder* (portatore di interessi) ha matrice aziendalistica ed è stato teorizzato per la prima volta dallo Stanford Research Institute nel 1963 per indicare tutti coloro che hanno un interesse nell'attività aziendale (da *stake* che significa posta in gioco e *holder* portatore) e senza il cui appoggio un'organizzazione non è in grado di sopravvivere, includendo anche i gruppi non legati da un rapporto economico con l'impresa.

Il termine, ormai di uso comune, si lega al concetto di portatori di interessi e non solo di diritti e si contrappone all'espressione *shareholder*, che identifica il possessore delle azioni, vale a dire il portatore di interessi e diritti economici ben precisi.

In ambito pubblico il concetto di *stakeholder* non è meno importante in quanto rappresenta la comunità di soggetti interessati a vario titolo dalle attività dell'ente. In particolare, per l'Ufficio giudiziario gli *stakeholders* sono tutti quei soggetti che, con differenti gradi di intensità e frequenza, si interfacciano con l'amministrazione giudiziaria.

Per la Procura di Mantova i portatori di interessi sono da un lato tutti quei soggetti che hanno esigenza di veder tutelate le proprie posizioni giuridiche – ed in generale l'intera collettività in quanto istituzionalmente destinataria del Servizio Giustizia – dall'altro, tutti coloro che hanno un rapporto di collaborazione con l'Ufficio (fornitori, consulenti, enti, ecc.). In tal senso è necessario effettuare una chiara segmentazione delle diverse tipologie di portatori di interessi, classificandoli in base a criteri predefiniti quali:

- **grado di rilevanza** delle categorie di *stakeholders* per l'Ufficio giudiziario in termini di coinvolgimento diretto nelle attività istituzionali e/o gestionali dell'Ufficio;
- **continuità del rapporto** e quindi dei flussi di presenza degli *stakeholders* presso l'Ufficio.

Con riferimento al primo criterio di differenziazione la distinzione è tra *stakeholders* primari e secondari. Gli *stakeholders primari* sono quelli senza la cui continua partecipazione la Procura della Repubblica di Mantova non potrebbe sopravvivere come complesso funzionante; ci si riferisce tipicamente ai magistrati, al personale amministrativo, agli altri Uffici giudiziari con cui la Procura di Mantova si interfaccia, agli avvocati, agli organi del governo autonomo della magistratura (CSM e Consiglio Giudiziario), etc.

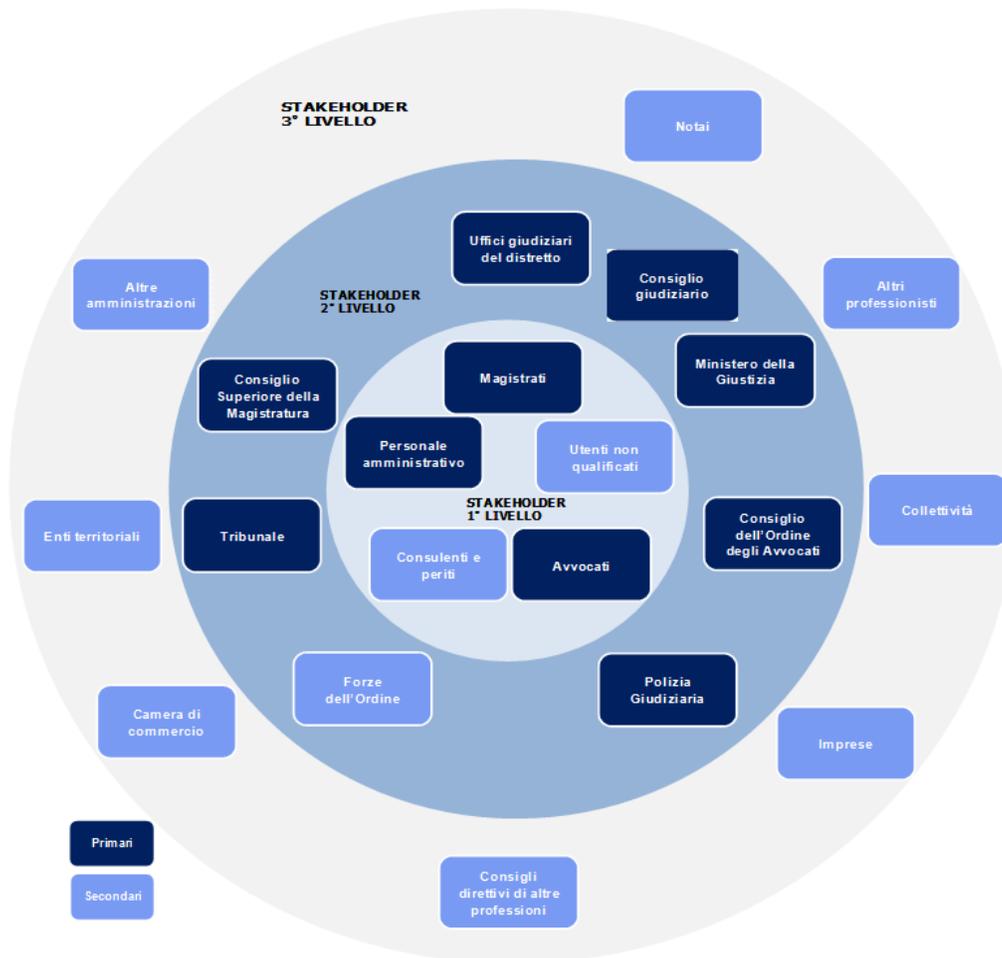
Possono essere invece definiti *stakeholders secondari* quei soggetti che non sono indispensabili al funzionamento della Procura della Repubblica di Mantova e che non esercitano un'influenza diretta sulle attività dell'Ufficio; sono compresi gli individui e gli enti che pur non avendo rapporti diretti con la Procura sono comunque influenzati dalle sue attività (es. Camera di Commercio, Regione, Enti locali, ecc.).

L'immagine della Procura come istituzione è legata quindi ai propri interlocutori sociali ed è funzione della qualità dei rapporti con i diversi *stakeholders* con cui esso interagisce attraverso la fornitura dei servizi giudiziari. Conoscere e prevedere i bisogni di cui sono portatori i soggetti che interagiscono con la Procura è fondamentale per orientare soprattutto l'attività di *front-office*.

Un'ulteriore distinzione è quella che discrimina in relazione al livello di coinvolgimento. Per una organizzazione, lo *stakeholder* è un soggetto consapevole e interessato ad avviare, sviluppare e consolidare una relazione su determinati aspetti e questioni. Può essere invece definito "influyente", un soggetto che l'organizzazione ritiene comunque rilevante per il raggiungimento dei suoi obiettivi, al punto di sforzarsi di convincerlo a farsi coinvolgere in una relazione, ma non è necessariamente consapevole e/o interessato. I media, ad esempio, sono soggetti influenti per l'Ufficio giudiziario; tuttavia, essi non rappresentano gli *stakeholders* in senso stretto in quanto solo potenzialmente interessati dall'attività dell'Ufficio giudiziario.

All'interno di questa fondamentale bipartizione si può ancora suddividere tra *stakeholders* interni, intermedi ed esterni, rispettivamente secondo una valutazione di elevata continuità del rapporto con la Procura di Mantova (*stakeholders* di primo livello), media continuità (*stakeholders* di secondo livello) o, infine, bassa continuità (*stakeholders* di terzo livello). In base a questa definizione una categoria di *stakeholders di primo livello* può rappresentare di fatto un interlocutore o portatore di interessi primario: si pensi agli avvocati o agli altri professionisti (commercialisti, consulenti tecnici, ecc.) che entrano in contatto spesso o ripetutamente con l'istituzione; allo stesso modo, si può ipotizzare che *stakeholders* intermedi – si pensi ad un altro Ufficio giudiziario – abbiano relazioni con la Procura di Mantova anche solo una volta nel corso di un lungo periodo. All'interno di questa categorizzazione generale, quindi, è possibile far rientrare ogni singolo portatore di interesse, dall'utente occasionale a quello professionale, dal dipendente all'ente estraneo al Sistema Giustizia.

Di seguito sono esemplificati gli *stakeholders* della Procura della Repubblica di Mantova.



A titolo puramente illustrativo si riportano alcune delle principali categorie di *stakeholders* appartenenti a ciascuno dei tre livelli individuati.

## Gli stakeholders di primo livello

### Magistrati e Personale Amministrativo

Compongono l'Ufficio e svolgono le attività previste dalla sua funzione istituzionale. Il personale interno costituisce indubbiamente lo *stakeholder* più significativo, in quanto rappresenta esternamente l'Ufficio e testimonia, tramite i comportamenti assunti, la professionalità, la serietà, la reputazione e la credibilità della Pubblica Amministrazione e, in senso ampio, dello Stato. Gli interessi dei collaboratori verso l'organizzazione sono principalmente legati da un lato al ricevimento di un adeguato ed equo riconoscimento economico per il contributo fornito e i risultati conseguiti e, dall'altro, allo sviluppo di un proprio percorso professionale attraverso il loro coinvolgimento in percorsi formativi adeguati e coerenti con le continue innovazioni organizzative e gestionali. Inoltre, il personale esprime la necessità di veder tutelata la propria integrità fisica, culturale e morale, in un ambiente di lavoro che garantisca, soprattutto, il rispetto delle pari opportunità tra le persone.

### **Utenti qualificati e non qualificati**

Gli utenti costituiscono lo *stakeholder* esterno principale dell'Ufficio, come di qualsiasi Pubblica Amministrazione. Nel caso di una Procura, l'utenza si distingue in due principali categorie: utenza "qualificata", che comprende avvocati e professionisti (ad esempio commercialisti e notai) e utenza "non qualificata", composta da privati cittadini (cittadini comuni) che usufruiscono a vario titolo dei servizi resi dall'Ufficio.

In generale, i cittadini sono espressione dell'esigenza di un servizio efficiente ed efficace, basato sulla reciproca fiducia, sulla correttezza e sulla competenza del personale.

### **Gli stakeholders di secondo livello**

#### **Consiglio Superiore della Magistratura:**

Il Consiglio Superiore della Magistratura (CSM), presieduto dal Presidente della Repubblica e composto per due terzi da magistrati eletti dal corpo dei magistrati ordinari e per un terzo da avvocati e professori eletti dal Parlamento, è l'organo cui compete il governo autonomo dei magistrati ordinari, e che così assicura l'autonomia e indipendenza (da ogni altro potere) dell'ordine giudiziario.

Ad esso spettano, infatti, le competenze sui magistrati ordinari in materia di:

- assunzioni (sempre tramite concorso pubblico);
- assegnazioni ad un incarico;
- promozioni;
- trasferimenti;
- provvedimenti disciplinare;
- designazione dei magistrati di Cassazione per meriti insigni di professori ordinari di università e avvocati
- nomina e revoca i magistrati onorari.

#### **Consiglio Giudiziario del distretto della Corte di Appello**

Presso la Corte di Appello di Brescia si riunisce il Consiglio Giudiziario, presieduto dal Presidente della Corte, che ha il compito di produrre pareri e informazioni per l'adozione dei provvedimenti di competenza del Consiglio Superiore della Magistratura

#### **Ministero della Giustizia**

Il Ministero della Giustizia ha come compito precipuo quello di sovrintendere all'organizzazione dei servizi della giustizia, tra cui:

- organizzare gli Uffici giudiziari, di qualsiasi ordine e grado;
- sovrintendere ai penitenziari di Stato sia gestendo i carcerati e le carceri esistenti tramite la Polizia Penitenziaria, sia effettuando manutenzione o costruendo nuove strutture;

- gestire le strutture dei servizi minorili sia per i minori che versano in particolari problemi (adozioni, perdita della famiglia, affidamenti ecc.), sia per quelli che abbiano compiuto reati (c.d. riformatori minorili);
- gestire gli archivi notarili, ossia gli uffici ove vengono depositati i testamenti, le compravendite e altri atti rogati dai notai;
- vigilare sugli ordini e collegi professionali (es. avvocati, notai, medici, commercialisti, ingegneri, geometri, periti, ecc.);
- amministrare il casellario giudiziale, ossia la banca dati dove sono iscritte tutte le condanne subite;
- sovrintendere alla cooperazione internazionale in materia civile e penale;
- istruire le domande di grazia da proporre al Presidente della Repubblica;
- curare la pubblicazione di tutti gli atti normativi sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana;
- sovrintendere alle modifiche dei codici civile, penale, di procedura civile e di procedura penale.

## Gli stakeholders di terzo livello

### Collettività

Lo *stakeholder* “collettività” comprende i soggetti o comunque i gruppi sociali che si possono individuare nella comunità e sul territorio di riferimento in cui l’Ufficio opera in base alla legge.

### Istituzioni ed Enti Pubblici

La Procura è inserita all’interno di una struttura che lo porta ad avere rapporti assidui con gli altri Uffici giudiziari del circondario, ossia la Corte d’Appello, la Procura Generale della Repubblica, il Tribunale Ordinario e il Giudice di Pace.

Infine, possono esservi scambi informativi e/o interpretativi – anche non formalizzati – con altri Uffici giudiziari del Distretto e/o con altri organi dello Stato su molteplici tematiche (ad esempio in materia di notifiche, comunicazioni, rogatorie, trasmissione di atti, invio ed eventuali chiarimenti sui fascicoli, ecc.).

### Altri stakeholders

Categorie di *stakeholders* di minore importanza per la Procura della Repubblica sono rappresentate dai fornitori di beni e servizi e i media.

I fornitori sono coloro che rendono disponibili all’Ufficio i beni ed i servizi indispensabili per lo svolgimento delle sue attività. Il loro interesse consiste principalmente nell’instaurazione di relazioni basate sulla trasparenza dei rapporti e delle condizioni di affidamento delle forniture e sull’affidabilità e puntualità dei pagamenti.

Per quanto concerne i media, invece, si intendono tutti gli organi di comunicazione (stampa e televisione, internet) che diffondendo notizie riguardanti l’attività della Procura influiscono sulla immagine dell’Ufficio.

## Identificazione delle questioni rilevanti per gli stakeholders

Le *performance* della Procura di Mantova possono essere indagate e rappresentate per aree tipiche di responsabilità sociale, quali:

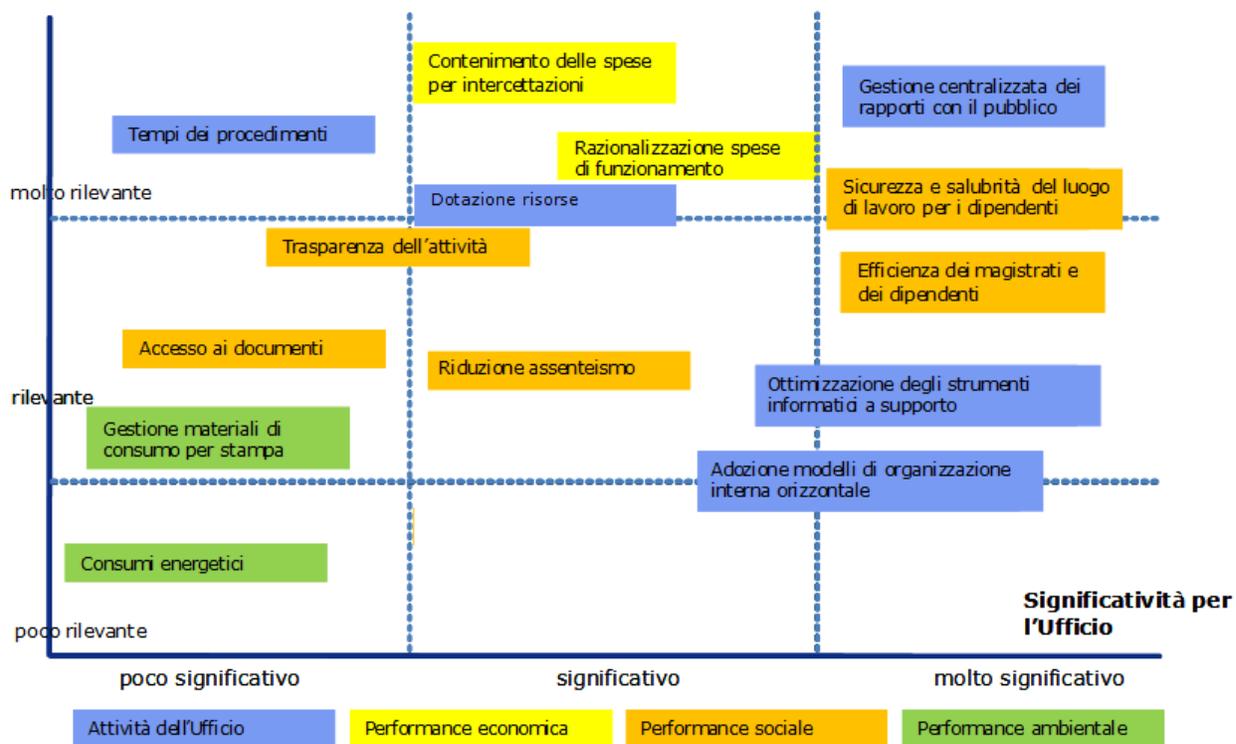
- (1) attività caratteristica dell'Ufficio;
- (2) performance economica;
- (3) performance sociale;
- (4) performance ambientale.

Nell'ambito delle suddette aree, le tematiche trattate sono state selezionate in base al **criterio di materialità**, ovvero di **significatività degli argomenti per l'Ufficio e per i suoi stakeholders**.

Sono stati presi in esame i temi di responsabilità sociale trattati da primari istituti di ricerca e frequentemente affrontati dai media nazionali ed internazionali; successivamente, gli stessi sono stati selezionati sia per la loro capacità di produrre impatti economici, sociali e ambientali, sia per la loro potenziale influenza sulle principali categorie di *stakeholders* individuate.

Di seguito è rappresentata la matrice di materialità dei principali elementi trattati nel seguito del Bilancio, con il posizionamento rispetto alle due dimensioni di analisi.

### Rilevanza per gli stakeholder



## Le convenzioni in essere

La Procura di Mantova ha stipulato due convenzioni con soggetti esterni, finalizzate a specifiche attività. Di seguito sono riportate le convenzioni stipulate:

Oggetto	Enti coinvolti	Contenuto
Omesso versamento delle ritenute previdenziali	INPS e Procura di Mantova	INPS si impegna a trasmettere alla Procura, con periodica e prestabilita frequenza, notizie di reato standardizzate riferite agli accertamenti automatizzati in merito alla violazione dell'art.2 del D.L. n.463/1983 per l'omesso versamento delle ritenute previdenziali ed assistenziali operate dai datori di lavoro sulle retribuzioni dei lavoratori dipendenti.
Protocollo antiviolenza	Comune di Mantova, Prefettura, Provincia, tribunale, Procura della repubblica, ordine degli avvocati, Aiap, azienda sanitaria locale-azienda ospedaliera Carlo Poma, ufficio scolastico territoriale, Caritas provinciale, associazione telefono rosa, associazione centro di aiuto alla vita, cooperativa sociale porta aperta, cooperativa sociale sos villaggi dei bambini -servizio pronto intervento sociale del distretto di Mantova (se.p.r.i.s.) istituto don Calabria -Regione Lombardia	Protocollo d'intesa per la promozione di strategie condivise finalizzate alla prevenzione e al contrasto del fenomeno della violenza nei confronti delle donne: contiene una serie di impegni degli Enti e Istituzioni coinvolti, e conseguenti indicazioni per orientare sin dal primo momento gli interventi a supporto delle vittime di violenza, e per assicurarne la più consapevole e informata partecipazione.

## Attività della Procura

Le pagine seguenti illustrano i risultati dalle varie attività poste in essere dalla Procura della Repubblica di Mantova nei diversi settori: indagini, udienze penali, esecuzione penale, attività civili, certificazioni ed altre attività amministrative. Si tratta di una ricostruzione sulla base dei dati che meglio di ogni altro elemento sono in grado di rappresentare l'entità del lavoro svolto.

### L'attività penale: le indagini preliminari

I dati che seguono illustrano i flussi di lavoro del triennio 2011/2013 della Procura di Mantova per quanto riguarda l'attività delle indagini preliminari, sulla base delle informazioni estratte dal Registro Generale Informatico dell'Ufficio (RE.GE.) e dagli strumenti collegati. Si parte dai dati dei procedimenti pendenti all'inizio di ogni anno preso in esame, suddivisi nelle seguenti categorie: procedimenti penali contro autori noti di competenza del Tribunale (mod. 21), procedimenti penali contro autori ignoti (mod. 44), notizie di reato di competenza del Giudice di pace sempre a carico di autori noti (mod. 21 bis), a cui si aggiunge anche la categoria degli atti non costituenti notizia di reato (mod. 45).

Vi sono poi i dati relativi al numero dei procedimenti sopravvenuti (iscritti) e definiti (scaricati) durante ogni singolo anno ed infine i procedimenti non ancora definiti al termine di ciascun periodo (pendenti finali).

I dati più significativi dal punto di vista dell'impegno lavorativo complessivo dell'Ufficio, sia sul piano numerico che qualitativo, sono quelli riguardanti i reati con autore noto o ignoto di competenza del Tribunale (mod. 21 e mod. 44).

ATTIVITA' IN MATERIA PENALE	2011	2012	2013
<b>Pendenti all'inizio del periodo</b>	<b>8.374</b>	<b>8.310</b>	<b>8.545</b>
- notizie di reato con autore identificato (mod.21)	<b>6.147</b>	<b>5.810</b>	<b>5.608</b>
- notizie di reato con autore ignoto (mod.44)	1.521	1.786	2.068
- atti non costituenti notizia di reato (mod.45)	706	714	869
<b>Sopravvenuti nel periodo</b>	<b>13.291</b>	<b>13.538</b>	<b>14.225</b>
- notizie di reato con autore identificato (mod.21)	<b>7.026</b>	<b>7.381</b>	<b>9.061</b>
- notizie di reato con autore ignoto (mod.44)	4.787	4.554	3.409
- atti non costituenti notizia di reato (mod.45)	1.478	1.603	1.755
<b>Definiti nel periodo</b>	<b>13.355</b>	<b>13.306</b>	<b>11.463</b>
- notizie di reato con autore identificato (mod.21)	<b>7.363</b>	<b>7.588</b>	<b>6.523</b>
- notizie di reato con autore ignoto (mod.44)	4.522	4.270	3.363
- atti non costituenti notizia di reato (mod.45)	1.470	1.448	1.577
<b>Pendenti alla fine del periodo</b>	<b>8.310</b>	<b>8.542</b>	<b>11.307</b>
- notizie di reato con autore identificato (mod.21)	<b>5.810</b>	<b>5.603</b>	<b>8.146</b>
- notizie di reato con autore ignoto (mod.44)	1.786	2.070	2.114
- atti non costituenti notizia di reato (mod.45)	714	869	1.047
<b>Procedimenti definiti in rapporto ai procedimenti totali di periodo (iniziali + sopravvenuti)</b>	<b>62%</b>	<b>61%</b>	<b>50%</b>
<b>Procedimenti definiti in rapporto ai procedimenti sopravvenuti</b>	<b>100%</b>	<b>98%</b>	<b>81%</b>
<b>Variazione dei pendenti finali rispetto ai pendenti iniziali</b>	<b>-1%</b>	<b>3%</b>	<b>32%</b>

Tabella 4: Andamento annuale dei procedimenti in materia penale

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Come si può osservare dalla tabella sopra riportata, il dato che emerge è legato all'aumento del 32% dei procedimenti pendenti finali rispetto agli iniziali: questo aumento è spiegabile, innanzitutto, in termini di dimezzamento della copertura di organico del personale di magistratura nel periodo di osservazione: **tre magistrati su sei sono stati trasferiti ad altre sedi o ad altri incarichi senza alcun avvicendamento (una risorsa solo nella seconda parte del 2013)**. D'altro canto nel triennio 2011-2013, si registra un **elevato incremento (del 29%) dei procedimenti sopravvenuti relativi a notizie di reato con autore identificato**.

I grafici che seguono sono una rappresentazione delle tendenze in precedenza descritte.

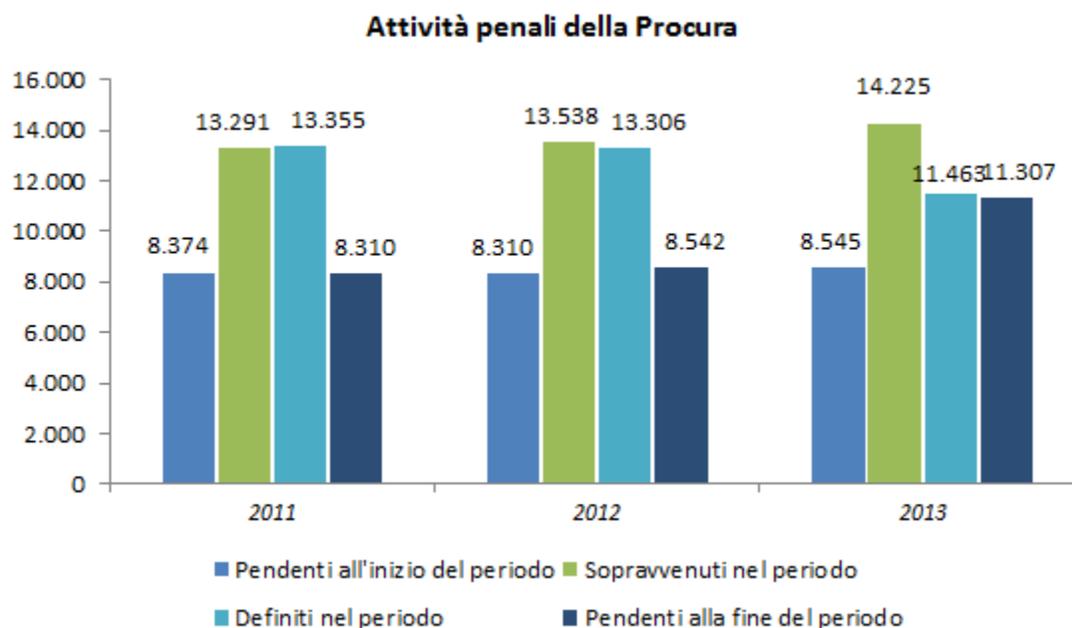


Grafico 3: Andamento annuale dei procedimenti in materiale penale

(Fonte: Statistica M313)

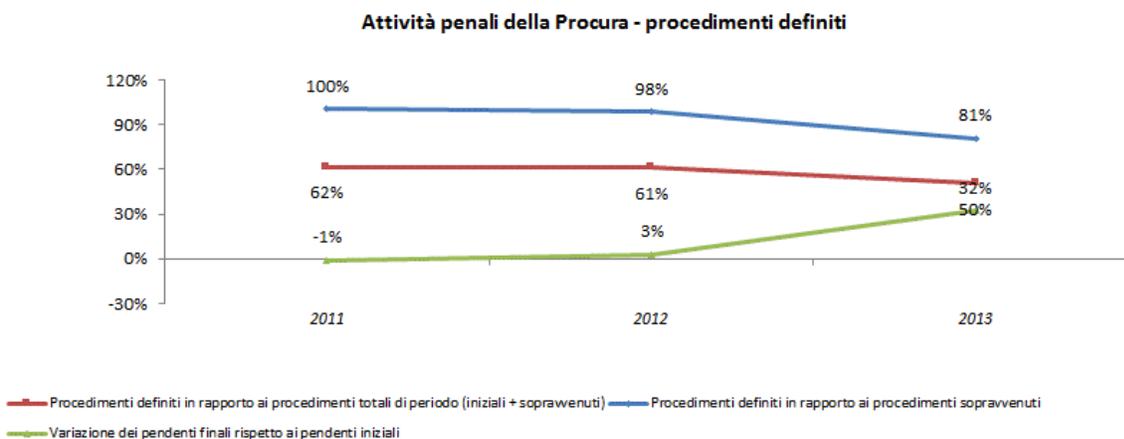


Grafico 4: Indice di definizione dei procedimenti in materia penale e variazione pendenti finali

(Fonte: Statistica M313)

### Notizie di reato con autore identificato (Mod.21)

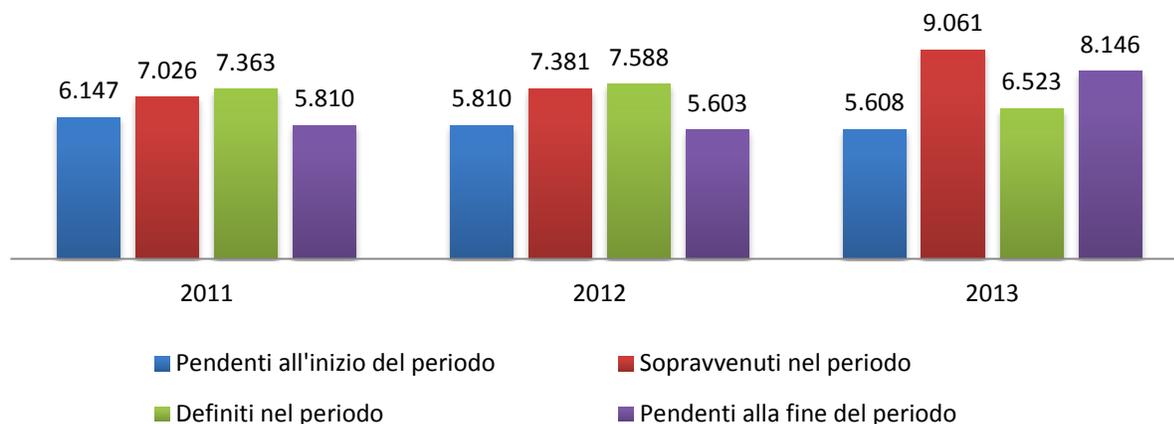


Grafico 5: Indice di definizione delle notizie di reato con autore identificato e variazione pendenti finali

(Fonte: Statistica M313)

In merito all'attività di definizione è interessante analizzare le tipologie di provvedimenti attraverso i quali sono stati definiti i procedimenti penali pendenti a carico di autori noti di competenza del Tribunale (mod. 21) e del Giudice di Pace (mod. 21 bis), nonché dei tempi entro i quali tali provvedimenti sono stati resi.

ATTIVITA' DI DEFINIZIONE IN MATERIA PENALE - NOTI Mod.21	2011	2012	2013
<b>PROCEDIMENTI ESAURITI PER ALTRO MOTIVO (riunioni, trasmissioni p.c., passaggio registro)</b>	<b>862</b>	<b>1.099</b>	<b>1.394</b>
<b>INVIO AL GIP/GUP</b>	<b>5.355</b>	<b>5.239</b>	<b>4.607</b>
Con richiesta di archiviazione	2.997	2.354	2.365
Con richiesta di rinvio a giudizio ordinario (art.416 e legge n.479/99 per monocratico)	307	188	240
Con richiesta di decreto penale di condanna (artt.459)	1.872	2.578	1.844
Con richiesta di giudizio immediato (art.454)	114	75	80
Con richiesta di applicazione della pena su richiesta (art.444)	65	44	78
Con richiesta di sentenza ex art.129	0	0	0
<b>INVIO AL TRIBUNALE</b>	<b>1.178</b>	<b>763</b>	<b>761</b>
Per il giudizio direttissimo (artt.449,450)	140	147	148
Per il giudizio ordinario (artt. 550,552)	1.038	616	613
<b>INVIO ALLA CORTE D'ASSISE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>INVIO AL TRIBUNALE DEI MINISTRI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>7.395</b>	<b>7.101</b>	<b>6.762</b>

Tabella 5: Andamento delle tipologie di provvedimenti definitivi (mod. 21)

(Fonte: Statistiche M313)

Nel triennio considerato, per ciò che concerne il mod. 21, la percentuale di archiviazioni è diminuita del 21%, come la richiesta di giudizio immediato (-30%) e la richiesta di rinvio a giudizio ordinario (-22%). Aumenta, invece, del 20% la richiesta di applicazione della pena su richiesta (art.444).

Rispetto ai tempi con i quali i procedimenti sono stati definiti, come si può osservare dalla tabella e dal grafico successivo, si osserva una generale diminuzione:

- **richieste di archiviazione:** -302 giorni, passando dai 535 del 2011 ai 233 giorni del 2013;
- **inizio dell'azione penale** (rinvio a giudizio): -178 giorni, passando dai 466 giorni del 2011 ai 288 giorni del 2013;
- **altre richieste definitive:** -77 giorni, passando dai 164 giorni del 2011 ai 87 del 2013.

PROCEDIMENTI ESAURITI SUDDIVISI PER DURATA E TIPOLOGIA	2011			
	Richieste archiviazione	Inizio azione penale	Altre richieste definitive	Totale
entro 6 mesi	1.593	1.587	736	3.916
da 6 mesi a 1 anno	398	501	69	968
da 1 a 2 anni	254	446	46	746
oltre 2 anni	752	930	51	1.733
<b>Durata media</b>	<b>535</b>	<b>466</b>	<b>164</b>	<b>457</b>

PROCEDIMENTI ESAURITI SUDDIVISI PER DURATA E TIPOLOGIA	2012			
	Richieste archiviazione	Inizio azione penale	Altre richieste definitive	Totale
entro 6 mesi	1.467	2.184	950	4.601
da 6 mesi a 1 anno	362	669	104	1.135
da 1 a 2 anni	157	442	39	638
oltre 2 anni	166	1.028	20	1.214
<b>Durata media</b>	<b>218</b>	<b>413</b>	<b>86</b>	<b>310</b>

PROCEDIMENTI ESAURITI SUDDIVISI PER DURATA E TIPOLOGIA	2013			
	Richieste archiviazione	Inizio azione penale	Altre richieste definitive	Totale
entro 6 mesi	1.460	1.870	765	4.499
da 6 mesi a 1 anno	261	303	49	747
da 1 a 2 anni	312	291	26	647
oltre 2 anni	176	440	24	630
<b>Durata media</b>	<b>233</b>	<b>288</b>	<b>87</b>	<b>226</b>

Tabella 6: Durata media dei procedimenti per tipologia di azione(mod. 21)

(Fonte: Statistiche M313)

Ad ogni modo, nel 2013 il 69% dei procedimenti avviati ha trovato seguito, con una qualsiasi azione (archiviazione, rinvio a giudizio, altro provvedimento provvisorio) entro i 6 mesi dall'iscrizione a ruolo.

### Distribuzione dei procedimenti definiti suddivisi per durata - Anno 2013

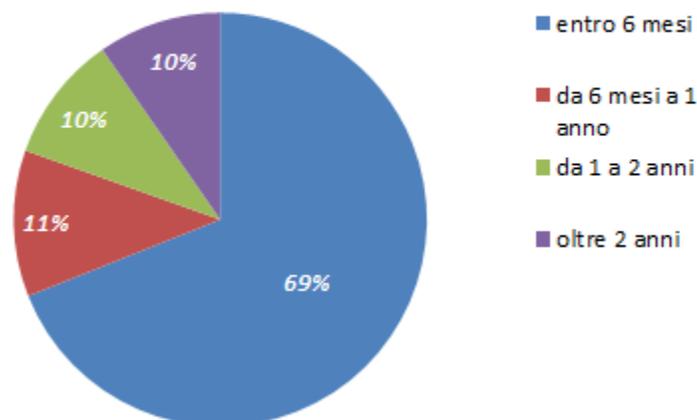


Grafico 6: Distribuzione dei procedimenti definiti suddivisi per durata - Anno 2013 (mod. 21)

(Fonte: Statistiche M313)

Anche le attività necessarie per definire i procedimenti di competenza del Giudice di pace (mod. 21 bis) hanno una loro rilevanza.

Come si può notare dalla successiva tabella, la percentuale di procedimenti definiti sul totale è in diminuzione, passando dal 51% del 2011 al 47% del 2013 (ma con un incremento del 7% rispetto al 2012).

L'analisi del "magazzino" evidenzia che nel 2013, rispetto al 2012, si è avuta una riduzione del 4,5% delle pendenze finali, nonostante un numero maggiore di sopravvenuti.

SEZIONE M - Attività del Pubblico Ministero davanti al Giudice di Pace (D.LGS. 274/2000)	2011	2012	2013
Pendenti all'inizio del periodo	1.090	1.177	1.312
Sopravvenuti nel periodo	1.299	1.019	1.060
Esauriti nel periodo	1.212	882	1.118
Pendenti alla fine del periodo	1.177	1.314	1.254
<b>Procedimenti definiti in rapporto ai procedimenti totali di periodo (iniziali + sopravvenuti)</b>	<b>51%</b>	<b>40%</b>	<b>47%</b>
<b>Procedimenti definiti in rapporto ai procedimenti sopravvenuti</b>	<b>93%</b>	<b>87%</b>	<b>105%</b>
<b>Variazione dei pendenti finali rispetto ai pendenti iniziali</b>	<b>8%</b>	<b>12%</b>	<b>-4%</b>

Tabella 7: Andamento annuale dei procedimenti davanti al Giudice di Pace (mod. 21bis)

(Fonte: Statistiche M313)

Il minor numero di procedimenti trattati ha ovviamente generato anche una riduzione del numero di provvedimenti/pareri emessi.

ATTIVITA' DI DEFINIZIONE IN MATERIA PENALE - NOTI GIUDICE DI PACE	2011	2012	2013
Per chiusura delle indagini preliminari e richiesta di archiviazione per particolare tenuità del fatto (art.15)	4	41	51
Per chiusura delle indagini preliminari e richiesta di archiviazione per irrilevanza penale del fatto (art.15)	3	2	3
Per chiusura delle indagini preliminari e richiesta di archiviazione per tutti gli altri motivi (art.15)	536	422	532
Per chiusura delle indagini preliminari e autorizzazione alla citazione in giudizio dell'imputato (art.15)	522	419	413
Procedimenti passati ad altro modello (registro)	30	38	34
<b>ALTRE ATTIVITA'</b>			
Pareri favorevoli alla citazione in giudizio dell'imputato su ricorso immediato della persona offesa(art.25)	1	0	6
Pareri contrari alla citazione in giudizio dell'imputato su ricorso immediato della persona offesa (art.25)	1	0	0
Richieste della Polizia Giudiziaria a disporre la comparazione del sottoposto ad indagini (relazione ex.art.11)	1	0	0
<b>Totale</b>	<b>1.098</b>	<b>922</b>	<b>1.039</b>

Tabella 8: Andamento delle tipologie di provvedimenti/pareri emessi (mod. 21bis)

(Fonte: Statistiche M313)

Relativamente ai tempi di definizione nel 2013, si osserva che la maggior parte dei procedimenti definiti a registro noti (51%) risultano conclusi entro i 4 mesi.

2011				
PROCEDIMENTI DEFINITI SUDDIVISI PER DURATA E TIPOLOGIA	Richieste archiviazione	Inizio azione penale	Altre richieste definitive	Totale
entro 4 mesi	156	18	38	212
da 4 mesi a 1 anno	147	185	14	346
oltre 1 anno	132	399	23	554
<b>Totale</b>	<b>535</b>	<b>602</b>	<b>75</b>	<b>1.212</b>
<b>Durata media</b>	<b>376</b>	<b>482</b>	<b>484</b>	<b>435</b>

2012				
PROCEDIMENTI DEFINITI SUDDIVISI PER DURATA E TIPOLOGIA	Richieste archiviazione	Inizio azione penale	Altre richieste definitive	Totale
entro 4 mesi	180	1	39	220
da 4 mesi a 1 anno	211	179	21	411
oltre 1 anno	63	175	13	251
<b>Totale</b>	<b>454</b>	<b>355</b>	<b>73</b>	<b>882</b>
<b>Durata media</b>	<b>270</b>	<b>418</b>	<b>279</b>	<b>330</b>

2013				
PROCEDIMENTI DEFINITI SUDDIVISI PER DURATA E TIPOLOGIA	Richieste archiviazione	Inizio azione penale	Altre richieste definitive	Totale
entro 4 mesi	161	12	43	216
da 4 mesi a 1 anno	260	141	28	429
oltre 1 anno	152	308	13	473
<b>Totale</b>	<b>573</b>	<b>461</b>	<b>84</b>	<b>1.118</b>
<b>Durata media</b>	<b>272</b>	<b>496</b>	<b>170</b>	<b>357</b>

Tabella 9: Durata media dei procedimenti per tipologia di azione (mod. 21bis)

(Fonte: Statistiche M313)

## L'attività penale: l'attività requirente

Un'altra delle attività specifiche del Pubblico Ministero, come si è visto sopra, è quella requirente che consiste nel partecipare all'udienza per sostenere l'accusa davanti al Giudice. I dati che seguono estratti dal modello M313PU<sup>1</sup> della Procura della Repubblica, riguardano appunto la partecipazione dei Pubblici Ministeri togati alle udienze dei procedimenti penali, attività che è direttamente influenzata sia dal numero di procedimenti per i quali è stata esercitata l'azione penale, sia dalle conseguenti udienze fissate dai Giudici e dal numero dei rinvii. Sostanzialmente, nel 2013, si registra un aumento del 14% del numero di udienze effettuate, rispetto al 2011. Residuali i valori relativi alle udienze dinanzi la Corte di Assise.

Numero di udienze alle quali hanno partecipato i PM	2011	2012	2013
Presso il GIP	194	177	211
In Tribunale	167	120	195
Tribunale del Riesame	12	11	12
Magistrato di Sorveglianza	26	24	21
Udienze alle quali hanno partecipato PM non togati	510	556	589
<b>TOTALE</b>	<b>909</b>	<b>888</b>	<b>1.034</b>

Tabella 10: Andamento del numero di udienze per tipologia

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Vi è poi una serie di interventi e provvedimenti che riguardano la materia della privazione della libertà per fatti particolarmente gravi passibili di fermo o di arresto, oltre ai sequestri; quella della durata delle indagini preliminari e dei rapporti con il Giudice delle indagini preliminari.

PROVVEDIMENTI E RICHIESTE INTERLOCUTORIE	2011	2012	2013
Richieste di data di udienza dibattimentale ai sensi dell'art.160 del disp. Att. C.p.p.	1.115	412	610
Fermo di indiziato di delitto (art.384)	-	-	-
Richieste di convalida del fermo o dell'arresto (art.390)	130	85	112
Richieste di proroga dei termini per le indagini preliminari (art.406)	712	439	145
Richieste di proroga dei termini delle indagini preliminari (ex art.415/bis)	1	-	-
Richieste di riapertura delle indagini (art.414)	5	4	5
Richieste di incidente probatorio (art. 392, 393)	25	21	19
Impugnazioni presentate avverso sentenze	3	2	7
Impugnazioni presentate avverso altri provvedimenti	10	7	5
Richieste di revoca della sentenza di non luogo a procedere (artt.434, 435)	-	-	-
Rogatorie espletate su richiesta di autorità estera	11	12	14
Altre rogatorie espletate	1	11	-
<b>MISURE CAUTELARI PERSONALI</b>			
Richieste di proroga dei termini di custodia cautelare (art.305)	-	-	-
Richieste di applicazione o modifica della custodia cautelare in carcere (art.285)	136	110	112
Richieste di applicazione o modifica della custodia cautelare domiciliare o in luogo di cura (artt.284,286)	20	17	24
Richieste di applicazione o modifica delle misure cautelari interdittive	-	-	-
<b>MISURE CAUTELARI REALI</b>			
Richieste di applicazione o modifica delle misure cautelari reali	119	76	88
<b>Totale</b>	<b>2.288</b>	<b>1.196</b>	<b>1.141</b>

Tabella 11: Andamento del numero dei provvedimenti e richieste interlocutorie

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

<sup>1</sup> Modello della statistica ufficiale richiesta trimestralmente dal Ministero della Giustizia.

## L'attività penale: l'esecuzione delle sentenze

Infine, vi è l'attività riguardante l'esecuzione delle sentenze penali passate in giudicato.

L'esecuzione ha inizio con la trasmissione al Pubblico Ministero della sentenza divenuta definitiva e quindi con l'iscrizione del provvedimento nel rispettivo registro. Il Pubblico Ministero verifica quindi l'attualità del titolo esecutivo e l'esistenza di eventuali ulteriori provvedimenti esecutivi a carico, per determinarne la pena complessiva da espiare (con provvedimento di cumulo).

Anche questo è un settore molto importante delle attività del Pubblico Ministero in cui si misura l'efficienza dell'Ufficio soprattutto con riguardo alla complessità dei provvedimenti emessi ed ai tempi nei quali le attività vengono compiute.

Esso interessa principalmente la categoria delle pene detentive.

Le attività legate alle esecuzioni sono direttamente influenzate dalla durata delle pene da eseguire: più è lunga la pena e maggiore è la necessità per il P.M. di intervenire con provvedimenti. Anche il numero e la tipologia dei provvedimenti emessi contribuiscono a rendere più o meno impegnativa tale funzione. Tra gli atti più complessi vi sono i provvedimenti di cumulo pena ed i provvedimenti di computo con calcolo delle fungibilità, che impegnano notevolmente l'Ufficio per la difficoltà della materia.

Tra il 2011 ed il 2013 i provvedimenti più impegnativi (i cumuli) sono aumentati (24%) mentre l'insieme di tutti i provvedimenti emessi per esecuzione sono aumentati del 13%.

PROVVEDIMENTI ESECUTIVI	2011	2012	2013
Provvedimenti di cumulo pena (art.663)	113	115	140
Provvedimenti di fungibilità (Art.657)	16	16	13
Altri provvedimenti emessi per esecuzione pena detentiva (art.656)	1578	1637	1731
Provvedimenti emessi per esecuzione pena pecuniaria (art.660)	24	72	29
Provvedimenti emessi per misure di sicurezza	129	89	177
Provvedimenti emessi per sanzioni sostitutive (art.661)	9	35	7
<b>Totale</b>	<b>1810</b>	<b>1701</b>	<b>2037</b>

Tabella 12: Andamento del numero dei provvedimenti di esecuzione delle pene

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Si registra che a seguito dell'ingresso in Italia di cittadini stranieri si è avuto un incremento del 71% dei mandati di arresto europeo. Inoltre per l'avvenuta cooperazione internazionale tra Italia e Romania è stata attuata la legge quadro del 2008 che prevede il trasferimento dei detenuti in Romania (2013: 9 richieste di trasferimento).

MANDATI DI ARRESTO EUROPEO	2011	2012	2013
Mandati	7	9	12

Tabella 13: Andamento del numero dei mandati di arresto europeo

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

## L'attività civile

L'attività della Procura della Repubblica come già in precedenza illustrato, non si limita al settore penale ma riguarda anche la tutela delle persone deboli nei procedimenti civili ovvero:

- i minori nelle cause di separazione e divorzio fra i genitori;
- le persone che per motivi fisici o psichici non sono in grado di curare i propri interessi, con il rischio di essere sfruttati da malintenzionati;
- i creditori che non possono recuperare quanto loro dovuto a causa dello stato fallimentare del debitore.

Questa tutela da parte della Procura della Repubblica si concretizza nella promozione e/o partecipazione obbligatoria di un suo Magistrato in tutti i procedimenti giudiziari civili (separazione, divorzio, interdizione, inabilitazione, amministrazione di sostegno, fallimento ecc. ) in cui siano coinvolti i soggetti deboli sopra descritti per far sì che questi non vengano privati dei loro diritti.

I dati di seguito rappresentati riguardano: le cause civili promosse d'ufficio dal Pubblico Ministero in tutti gli ambiti previsti (interdizioni, inabilitazioni, amministrazioni di sostegno, rettifica atti stato civile, fallimenti), le udienze civili a cui partecipa il Pubblico Ministero, il numero di pareri e visti apposti in materia societaria e di concordati preventivi, nonché il numero di pareri e visti apposti in altre materie di volontaria giurisdizione (tutele, curatele, amministrazioni di sostegno, famiglia) ed infine la risoluzione di questioni in materia di stato civile.

Attività in materia civile	2011	2012	2013
Pareri e visti apposti in materia societaria e di concordati preventivi	698	977	740
Pareri e visti apposti in altre materie	1.193	900	1.201
Cause civili promosse	7	5	6
Partecipazioni del PM alle udienze civili	32	49	40
Risoluzione di quesiti in materia di stato civile (posti dai cittadini o ufficiali stato civile)	8	172	235
<b>Totale</b>	<b>1.938</b>	<b>2.103</b>	<b>2.222</b>

Tabella 14: Andamento annuale delle attività in materia civile

(Fonte: Statistiche M313)

Accanto a queste attività si aggiungono quelle relative agli aspetti amministrativi e di certificazione che coinvolgono la Procura della Repubblica in un rapporto più stretto ed immediato con il cittadino; celerità del servizio, facilità di compilazione dei moduli per formulare richieste, cortesia e competenza del personale agli sportelli sono elementi che influenzano il giudizio dell'utente sull'intera istituzione.

Tali attività sono distinte tra il rilascio dei vari certificati penali (di cui non è possibile fornire una rendicontazione annuale) e le legalizzazioni di firme apposte su documenti destinati ad essere utilizzati all'estero (apostille). Le apostille e legalizzazioni dal 2011 al 2013 registrano un aumento del 16%, segno di un maggior interscambio con gli Stati stranieri ove tali atti vengono esibiti o depositati.

ATTIVITA' IN MATERIA CIVILE	2011	2012	2013
Numero complessivo di apostille e legalizzazioni	876	1.142	1.014

Tabella 15: Andamento annuale del n. di apostille e legalizzazioni

(Fonte: Statistiche M313)

## Rendiconto economico

L'Ufficio non dispone istituzionalmente di un bilancio di esercizio con stato patrimoniale e conto economico (e quindi entrate ed uscite, costi e ricavi), e tuttavia l'attività svolta si presta ad una analisi economica soprattutto per quanto riguarda l'aspetto delle spese di giustizia.

Chiaramente anche l'entità della spesa complessiva con le relative fonti finanziarie è un dato interessante, perché dà l'idea di quali siano i costi necessari per fornire il servizio giustizia da parte dell'Ufficio.

Relativamente alle risorse economiche esse sono fornite da diverse amministrazioni pubbliche che concorrono a finanziare il sistema giustizia. Invece sul versante dei costi essi sono costituiti dagli esborsi monetari che l'Ufficio deve sostenere per l'acquisizione di beni e/o servizi, la ricognizione dei quali non è semplice poiché ogni Ufficio giudiziario gestisce direttamente solo una parte dei costi che genera e gli oneri finanziari ricadono, come detto, su diverse Amministrazioni.

I costi in generale sono raggruppati per tipologia in:

- **Costi dell'attività tipica** ovvero le **spese di Giustizia** sostenute per assolvere all'attività istituzionale vera e propria della Procura connessa alle attività di indagine, e a quelle relative al processo e all'esecuzione delle sentenze;
- **Costi del personale** ovvero il costo del lavoro dei magistrati, del personale amministrativo e del personale di polizia giudiziaria;
- **Costi di struttura e di gestione ordinaria** sostenuti appunto per la gestione, la manutenzione e il funzionamento degli uffici, delle attrezzature e dei supporti informatici.

In particolare si ricorda che il versante delle **spese di giustizia** è quello sul quale l'Ufficio può incidere in modo più significativo (anche se non può non tenersi conto delle **variabili indipendenti** delle diverse evenienze sull'acquisizione delle notizie di reato e sulla loro tipologia) avendo l'occasione per poter *in specie*:

- controllare i risultati raggiunti in relazione agli obiettivi;
- verificare possibili scostamenti, ricercarne le cause ed adottare azioni correttive;
- responsabilizzare e coinvolgere tutti i membri dell'organizzazione sull'utilizzo delle risorse;
- rendere conto anche ai soggetti che forniscono le risorse economiche dell'utilizzo delle stesse.

Risulta quindi fondamentale, se si perseguono obiettivi di economicità, attuare in primo luogo una ricognizione completa dei flussi economici e dotarsi di strumenti adeguati di controllo e monitoraggio della spesa.

## La composizione delle risorse economiche

La Procura della Repubblica, come detto, non è un ente dotato di un proprio bilancio. Le risorse economiche a sua disposizione provengono da diverse amministrazioni dello Stato e da Enti territoriali.

Dal Ministero della Giustizia provengono i fondi relativi alle spese di giustizia, spese di ufficio, gestione di autovetture, attrezzature elettroniche ed informatiche, nonché le spese relative al personale amministrativo e di magistratura.

Le risorse provenienti dai Ministri degli Interni, della Difesa, delle Finanze e delle Politiche agricole, alimentari e forestali si riferiscono esclusivamente a risorse umane, ovvero a personale delle Forze dell'Ordine in servizio presso le sezioni di Polizia giudiziaria (Polizia di Stato, Carabinieri, Guardia di Finanza).

Dal Comune di Mantova provengono risorse strutturali (in particolare l'immobile, gli arredi, il servizio di manutenzione e pulizia, ecc.) e risorse umane (un ufficiale del corpo di Polizia Municipale).

I meccanismi economici previsti nella Pubblica Amministrazione, che prevedono l'accentramento di tutte le entrate e la successiva ripartizione tra tutti i ministeri, non consentono agli Uffici di avere un controllo autonomo sulle risorse reperite tramite la propria azione e, dunque, sulle decisioni di spesa.

Tuttavia, è comunque possibile identificare i flussi economici-finanziari generati delle attività che riguardano la Procura costruendo un rendiconto economico, comprensivo delle spese di giustizia in senso stretto, nonché delle altre spese legate alla esistenza della struttura ed alle risorse umane impegnate.

## Le spese di Giustizia

Le spese di giustizia della Procura di Mantova comprendono tutte quelle spese strettamente connesse allo svolgimento dei processi penali e connaturate alla realtà operativa dell'Ufficio giudiziario, riguardando le voci di costo che si formano in base ai diversi eventi previsti dall'iter processuale.

Tali spese, registrate, sull'apposito modulo 1/A/SG, sono articolate per cassa in quanto si riferiscono all'anno in cui sono stati emessi i relativi mandati di pagamento. Con riferimento alla fase della liquidazione, generalmente, gli ordini di pagamento relativi alle spese di competenza dell'anno in corso sono pagati entro l'anno successivo.

I dati presentati all'interno della seguente tabella si riferiscono pertanto agli anni in cui sono state liquidate e ricalcano il triennio oggetto di rendicontazione del presente bilancio.

SPESE DI GIUSTIZIA (euro)	Anno 2011		Anno 2012		Anno 2013	
Totale	634.753,92		631.945,57		639.122,81	
- SPESE	penale	civile	penale	civile	penale	civile
Viaggio	9.781	0	10.275	0	10.332	0
sostenute per lo svolgimento dell'incarico	33.155	0	11.862	0	8.386	0
- da ausiliari	33.155	0	11.862	0	8.386	0
- da difensori	0	0	0	0	0	0
- da investigatori privati	0		0		0	
- da consulenti tecnici	0	0	0	0	0	0
straordinarie nel processo penale per intercettazioni	166.335		160.983		115.052	
- Telefoniche	6.662		15.247		0	
- noleggio apparecchiature intercettazioni telefoniche	121.978		67.370		23.022	
- Ambientali	225		1.904		41.795	
- noleggio apparecchiature intercettazioni ambientali	29.330		0		2.085	
- Informatiche	0		7.225		42.602	
- acquisizione tabulati	8.140		69.237		4.050	
- videosorveglianza e localizzazione indagato	0		0		1.499	
altre spese straordinarie nel processo penale	0		0		1.084	
postali e telegrafiche	0	0	0	0	0	0
Custodia	0	0	259	0	460	0
Stampa	8.976	0	10.656	0	8.707	0
Altro	5.446	0	9.454	0	12.685	0
<b>totale spese</b>	<b>223.694</b>	<b>0</b>	<b>203.489</b>	<b>0</b>	<b>156.706</b>	<b>0</b>
- INDENNITA'	penale	civile	penale	civile	penale	civile
Trasferta	1.869	0	320	0	2.828	0
Custodia	19.994	0	35.969	0	36.879	0
spettanti a vice procuratori onorari	110.054	0	136.024	0	135.534	0
altre indennità	0	0	0	0	0	0
<b>totale indennità</b>	<b>131.917</b>	<b>0</b>	<b>172.313</b>	<b>0</b>	<b>175.242</b>	<b>0</b>
- ONORARI	penale	civile	penale	civile	penale	civile
ausiliari del magistrato	204.263	0	166.732	0	214.369	0
consulenti tecnici di parte	0	0	0	0	0	0
investigatori privati	0		0		0	
Difensori	0	0	0	0	0	0
<b>totale onorari</b>	<b>204.263</b>	<b>0</b>	<b>166.732</b>	<b>0</b>	<b>214.369</b>	<b>0</b>
- ALTRO	penale	civile	penale	civile	penale	civile
oneri previdenziali	5.383	0	5.512	0	6.646	0
Altro	0	0	0	0	0	0
IVA	69.497	0	83.899	0	86.159	0
<b>totale altro</b>	<b>74.880</b>	<b>0</b>	<b>89.411</b>	<b>0</b>	<b>92.806</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>634.754</b>	<b>0</b>	<b>631.946</b>	<b>0</b>	<b>639.123</b>	<b>0</b>

Tabella 16: Andamento annuale delle spese di Giustizia  
(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Tali spese hanno avuto un andamento tendenzialmente costante nel triennio considerato.

Nel complesso bisogna precisare che le spese liquidate nel corso dei singoli anni riguardano in parte prestazioni o attività svolte durante l'anno o gli anni precedenti con un effetto di slittamento in avanti più o meno accentuato.

## I costi del personale

L'organizzazione della Procura di Mantova si articola secondo la fondamentale distinzione tra personale di magistratura e personale amministrativo in servizio, la cui composizione è stata già dettagliata e discussa nel capitolo relativo al sistema di governo dell'Ufficio. In questa sede invece saranno analizzate alcune variabili quantitative che consentono di indagare il livello di partecipazione delle singole strutture all'attività dell'Ufficio ed il relativo peso economico.

Secondo il nuovo sistema di inquadramento del personale introdotto con il nuovo contratto collettivo nazionale integrativo del personale non dirigenziale del Ministero della Giustizia, ogni profilo professionale è inquadrato in aree e all'interno di ciascuna area in fasce retributive:

- Area III: 4 fasce retributive
- Area II: 4 fasce retributive
- Area I: 2 fasce retributive

Tali fasce retributive interne alle aree non sono correlate a differenze sostanziali nelle mansioni svolte, ma costituiscono un sistema di progressione economica, commisurata alla maggiore professionalità acquisita durante il rapporto di lavoro; infatti, per ciascun profilo, in relazione all'arricchimento professionale conseguito dai dipendenti nello svolgimento delle attività dell'Ufficio, è previsto un sistema di progressione economica che si attua mediante l'attribuzione di successive fasce retributive.

Regime differente per il sistema retributivo del personale giurisdizionale; infatti, in base alla Legge 111 del 30 luglio 2007, i magistrati ordinari sono distinti in numerose categorie sulla base delle funzioni esercitate.

Tutti i magistrati inoltre sono sottoposti a valutazione di professionalità ogni quadriennio a decorrere dalla data di nomina fino al superamento della settima valutazione di professionalità con particolare riferimento alla capacità, alla laboriosità, alla diligenza e all'impegno. La valutazione è operata secondo parametri oggettivi che sono indicati dal Consiglio Superiore della Magistratura ai sensi del comma 3 della già citata Legge 111/2007.

L'Ordinamento Giudiziario, attualmente, stabilisce che la progressione economica dei magistrati si articola automaticamente per classi crescenti di anzianità, scandite dalle positive valutazioni periodiche di professionalità. La retribuzione complessiva del Magistrato è composta dallo stipendio, dall'indennità aggiuntiva speciale e dall'indennità giudiziaria.

Nello specifico, i costi fissi, corrispondenti al trattamento lordo percepito, del personale amministrativo (stipendi) della Procura di Mantova ammontano complessivamente nel 2013 a circa € 666.000, valore in aumento rispetto gli anni precedenti; per quanto riguarda il personale giurisdizionale, tali costi ammontano a circa 450.000 Euro.

Per quanto riguarda il personale amministrativo, a questa parte fissa, viene aggiunta la componente dei costi variabili (buoni pasto, straordinari, indennità, fondo FUA) che tuttavia rappresentano una percentuale molto ridotta rispetto al totale dei costi per il personale; peraltro, la mancanza di alcuni dati (es. indennità di prestazione e il FUA) – che tipicamente vengono resi noti a distanza di tempo dal periodo di riferimento – non consente di dare in questa fase una rappresentazione esaustiva di tali costi.

In generale, il costo complessivo del personale, desumibile dai successivi prospetti, risulta lievemente in diminuzione nel 2013 rispetto al 2011 (-11%).

I dati relativi ai costi fissi del personale sono esposti in maniera aggregata, riportano il totale relativo al personale di magistratura e al personale amministrativo.

Costi fissi del personale	2011	2012	2013
Personale amministrativo	€ 661.388,27	€ 669.044,15	€ 666.901,66
Personale di magistratura	€ 607.593,69	€ 533.419,47	€ 452.483,54
<b>Totale</b>	<b>€ 1.268.981,96</b>	<b>€ 1.202.463,62</b>	<b>€ 1.119.385,20</b>

Tabella 17: Andamento annuale dei costi fissi del personale

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Nella successiva tabella è espressa la vista sinottica dei costi variabili del personale amministrativo sostenuti negli ultimi tre anni: buoni pasto e straordinari.

	2011	2012	2013
Buoni pasto	€ 26.573	€ 27.272	€ 19.047
Straordinario	€ 1.302	€ 2.912	€ 1.714
<b>Totale</b>	<b>€ 27.875,97</b>	<b>€ 30.184</b>	<b>€ 20762</b>

Tabella 18: Andamento annuale dei costi variabili del personale

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Per un approfondimento sui profili retributivi, su dati concernenti la produttività dei magistrati e altre interessanti notizie riguardanti il funzionamento della giustizia italiana provenienti da uno studio della Commissione Europea per l'Efficacia della Giustizia, si rinvia al Dossier dell'Associazione Nazionale Magistrati scaricabile dal link: [http://www.associazionenazionalemagistrati.it/media/71603/Dossier\\_Europa2010.pdf](http://www.associazionenazionalemagistrati.it/media/71603/Dossier_Europa2010.pdf).

## I costi di struttura e gestione ordinaria

La voce “costi di funzionamento” comprende un insieme di spese sostenute dell’Ufficio giudiziario quali, ad esempio, manutenzioni, pulizie, utilities, hardware e software. La maggior parte di questi costi, benché generati dall’Ufficio, sono gestiti da altri Enti.

In particolare, il Comune di Mantova provvede alla liquidazione delle spese telefoniche, pulizia, custodia e sicurezza, manutenzione degli stabili. A tal fine ogni anno il Comune invia alla Commissione di Manutenzione<sup>2</sup> la documentazione dettagliata delle spese relative a tutti gli stabili degli Uffici giudiziari che ricadono nel territorio comunale. Successivamente, effettuate le opportune verifiche, avviene il rimborso da parte del Ministero della Giustizia.

Non avendo a disposizione il dettaglio dei costi di competenza della Procura della Repubblica di Mantova, differenziati da quelli del Tribunale di Mantova, l’indicatore utilizzato per la ripartizione dei costi sono stati i metri quadrati occupati dall’Ufficio Giudiziario.

Al fine di dimensionare l’ammontare dei costi di funzionamento, evidenziandone la composizione, di seguito si riporta una ripartizione delle diverse voci secondo il dettaglio utilizzato nel rendiconto economico:

Tipologia di spesa	2011	2012	2013
Spese varie	€ 909	€ 739	€ 2.359
Consumi termici	€ 66.595	€ 52.476	€ 85.383
Consumi telefonici	€ 46.755	€ 40.135	€ 29.485
Consumi acqua	€ 659	€ 947	€ 1.442
Consumi gas	€ 1.199	€ 2.210	€ 2.265
Consumi elettrici	€ 31.024	€ 36.690	€ 29.709
Manutenzioni immobili	€ 32.730	€ 18.914	€ 22.182
Servizi di pulizia	€ 84.477	€ 40.326	€ 49.980
Affitti locali	€ 73.920	€ 71.410	€ 69.193
Affitto locali da Comune di Mantova	€ 365.863	€ 372.449	€ 388.858
Servizio di Sorveglianza	€ 43.347	€ 37.038	€ 43.781
Tariffa rifiuti	€ 2.097	€ 2.227	€ 2.278
<b>Totale</b>	<b>€ 749.575</b>	<b>€ 675.560</b>	<b>€ 726.915</b>

Tabella 19: Andamento annuale dei costi di struttura e gestione ordinaria

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Si rileva, nell’anno 2013, una lieve diminuzione del 3% del totale dei costi di funzionamento rispetto al 2011.

<sup>2</sup> La Commissione di Manutenzione è un organo composto da rappresentanti di tutti gli Uffici Giudiziari presenti negli stabili e presieduto dal Presidente della Corte di Appello; ha il compito di interagire con il Comune e con tutti gli Enti interessati.

## Il rendiconto

Al fine di esaminare complessivamente tutti i flussi di risorse economiche che riguardano l'Ufficio, il rendiconto economico che segue illustra tutte le uscite finanziarie nei tre anni solari analizzati.

Il rendiconto economico è il prospetto di sintesi all'interno del quale vengono collocate in sequenza le voci di spesa dell'orizzonte temporale considerato. Non è stato possibile in questa sede analizzare anche le fonti di entrata, anche indirette (es. diritti di copia, ecc.), in quanto l'Ufficio non è dotato di strumenti e procedure atte a rilevare sistematicamente tali entrate.

<b>Uscite</b>			
<b>Costi di funzionamento</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Spese varie	€ 909	€ 739	€ 2.359
Consumi termici	€ 66.595	€ 52.476	€ 85.383
Consumi telefonici	€ 46.755	€ 40.135	€ 29.485
Consumi acqua	€ 659	€ 947	€ 1.442
Consumi gas	€ 1.199	€ 2.210	€ 2.265
Consumi elettrici	€ 31.024	€ 36.690	€ 29.709
Manutenzioni immobili	€ 32.730	€ 18.914	€ 22.182
Servizi di pulizia	€ 84.477	€ 40.326	€ 49.980
Affitti locali	€ 73.920	€ 71.410	€ 69.193
Affitto locali da Comune di Mantova	€ 365.863	€ 372.449	€ 388.858
Servizio di Sorveglianza	€ 43.347	€ 37.038	€ 43.781
Tariffa rifiuti	€ 2.097	€ 2.227	€ 2.278
<b>Totale</b>	<b>€ 749.575</b>	<b>€ 675.560</b>	<b>€ 726.915</b>
<b>Costo del personale</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Personale amministrativo	€ 661.388	€ 669.044	€ 666.902
Personale di magistratura	€ 607.594	€ 533.419	€ 452.484
Buoni pasto	€ 26.573	€ 27.272	€ 19.047
Straordinario	€ 1.303	€ 2.912	€ 1.715
<b>totale</b>	<b>€ 1.296.858</b>	<b>€ 1.232.648</b>	<b>€ 1.140.147</b>
<b>Spese di Giustizia</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
spese	€ 223.694	€ 203.489	€ 156.706
indennità	€ 131.917	€ 172.313	€ 175.242
onorari	€ 0	€ 166.732	€ 214.369
altro	€ 74.880	€ 89.411	€ 92.806
<b>totale</b>	<b>€ 430.491</b>	<b>€ 631.946</b>	<b>€ 639.123</b>
<b>Totale costi</b>	<b>€ 2.476.924</b>	<b>€ 2.540.154</b>	<b>€ 2.506.185</b>

Tabella 20: Rendiconto economico 2011-2013

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

## Performance sociale

### La produttività dell'ufficio

L'analisi di produttività, da un lato, mira a trovare una correlazione tra i procedimenti gestiti, il numero di risorse di personale impiegato (efficienza tecnica) e le spese sostenute (efficienza gestionale), dall'altro, ad identificare i fenomeni organizzativi e lavorativi che hanno contribuito a generare tali risultati.

#### Efficienza tecnica

Per quanto riguarda l'**efficienza tecnica** (numero di procedimenti trattati in media da ciascun magistrato), si evidenzia che dal 2011 al 2013 si è verificato **un aumento del 20%** del numero dei procedimenti penali definiti per singolo magistrato. Si tratta, all'evidenza, del risultato dello sforzo compiuto per porre rimedio alla gravissima scopertura dell'organico nella misura del 50%: ogni magistrato ha cioè lavorato di più per colmare almeno in parte le conseguenze del deficit: cosicché ad un decremento delle risorse del 50% è corrisposto un incremento della produttività di ciascun magistrato nella misura del 20%.

Il dettaglio di tali variazioni è rappresentato nella successiva tabella.

EFFICIENZA TECNICA dei Magistrati – Area penale	2011	2012	2013
totale procedimenti penali definiti attività costituenti e non costituenti reato	13.355	13.306	11.463
Numero complessivo di Magistrati	7	6	5
<b>Procedimenti penali definiti per Magistrato</b>	<b>1.908</b>	<b>2.218</b>	<b>2.293</b>

Tabella 21: Efficienza tecnica del personale di magistratura

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

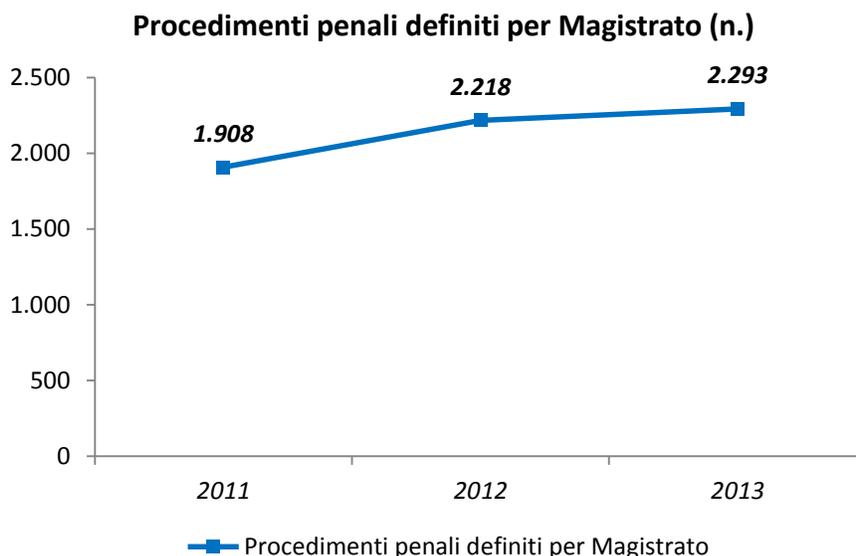


Grafico 7: Efficienza tecnica del personale di magistratura

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

## Efficienza gestionale

In relazione all'efficienza gestionale, invece, il presente bilancio intende innanzi tutto fornire una misura dell'incidenza delle spese di Giustizia su ogni procedimento definito dall'Ufficio, inclusi i fascicoli contro autori noti, ignoti ed atti non costituenti notizia di reato.

<b>EFFICIENZA GESTIONALE – PENALE</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Spese di giustizia - Penale (euro)	€ 749.575	€ 675.560	€ 726.915
Totale procedimenti esauriti	13.355	13.306	11.463
<b>Spesa di giustizia per procedimento penale definito</b>	<b>€ 56</b>	<b>€ 51</b>	<b>€ 63</b>

Tabella 22: Costo medio dei procedimenti penali relativamente alle spese di Giustizia

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Dalla tabella si può osservare che nel corso del triennio il costo medio, in termini di sole spese di Giustizia, è cresciuto del 12%, passando dai 56 euro del 2011 ai 63 euro del 2013. Non va però dimenticato quanto osservato in precedenza sulla incidenza in misura determinante degli aumenti dei costi per consulenze tecniche e ausiliari in generale.

Chiaramente ciò non esaurisce l'analisi che può essere estesa calcolando il rapporto tra i costi generali ed il numero dei procedimenti.

<b>EFFICIENZA GESTIONALE - PENALE</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Costi generali (euro)	€ 2.476.924	€ 2.540.154	€ 2.506.185
Totale procedimenti esauriti	13.355	13.306	11.463
<b>Spesa complessiva per procedimento penale definito</b>	<b>€ 185</b>	<b>€ 191</b>	<b>€ 219</b>

Tabella 23: Andamento annuale dei costi di struttura e gestione ordinaria

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Anche in questo caso il costo medio per procedimento è cresciuto (+18%), passando dai 185 euro del 2011 ai 219 euro del 2013.

## Assenze del personale amministrativo

Per quanto concerne i fenomeni organizzativi è interessante analizzare l'andamento delle assenze del personale amministrativo che la Procura della Repubblica di Mantova monitora costantemente, analizzando le cause e la frequenza nel tempo, al fine di tenere sotto controllo eventuali fenomeni di assenteismo.

Nella tabella che segue sono riportati i giorni di assenza, compresi quelli per ferie e festività, per il triennio 2011-2013, suddivisi per tipologia.

In questa analisi sono state considerate tutte le unità di personale in forza all'Ufficio, compresi i dipendenti comandati/distaccati da altri Uffici e/o Enti della Pubblica Amministrazione. Il dato relativo al numero di dipendenti in servizio nei singoli anni è valorizzato allorché la risorsa ha erogato, all'interno dell'anno solare, una prestazione lavorativa di almeno sei mesi.

Tipologie di assenza	2011			2012			2013		
	# dip	gg	%	# dip	gg	%	# dip	gg	%
FERIE	26	863	56%	26	861	75%	26	660	59%
MALATTIA	26	291	19%	26	48	4%	26	88	8%
LEGGE 104	26	37	2%	26	76	7%	26	72	6%
CONGEDO PARENTALE	26	246	16%	26	55	5%	26	28	3%
CONGEDI RETRIBUITI EX ART 42	26	51	3%	26	0	0%	26	209	19%
ALTRI PERMESSI RETRIBUITI	26	42	3%	26	80	7%	26	46	4%
SCIOPERI	26	14	1%	26	15	1%	26	7	1%
ASSENZE NON RETRIBUITE	26	0	0%	26	2	0%	26	0	0%
FORMAZIONE	26	10	1%	26	11	1%	26	3	0%
<b>Totale</b>		<b>1.554</b>	<b>100%</b>		<b>1.148</b>	<b>100%</b>		<b>1.113</b>	<b>100%</b>

Tabella 24: Assenze del personale amministrativo suddivise per tipologia

(Fonte: Segreteria Amministrativa)

Nel 2013, l'assenza per ferie ha subito una flessione di 23 punti percentuali rispetto all'anno precedente, come l'assenza per malattia passata dal 19% nel 2011 all'8% nel 2013.

Complessivamente il tasso di assenza, al netto delle ferie e delle festività, si è attestato nel 2013 al 6,6%, in diminuzione rispetto al dato relativo al 2012(4,2%).

Dettagli	2011	2012	2013
Unità di personale	26	26	26
Giorni Lavorativi	6890	6890	6890
<b>Tassi di assenza (al netto delle ferie)</b>	<b>10,0%</b>	<b>4,2%</b>	<b>6,6%</b>

Tabella 25: Tasso di assenza (escluso ferie e festività)

(Fonte: Elaborazione interna)

#### Assenze totali per tipologia anno 2013

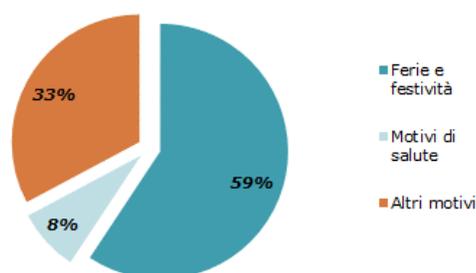


Grafico 8: Suddivisione delle assenze per tipologia (anno 2013)

(Fonte: Elaborazione interna)

## Salute e sicurezza dei dipendenti

La salute e la sicurezza dei propri dipendenti viene tutelata dall'Ufficio con la predisposizione e il mantenimento di un ambiente di lavoro sano e sicuro, prestando molta attenzione alla riduzione delle cause di infortunio sul luogo di lavoro. Allo scopo di contenere e ridurre tali fenomeni, sono state previste ed attuate adeguate misure di prevenzione e protezione, assegnando la priorità agli interventi informativi e formativi, mirati alle specifiche problematiche.

La materia in questione è regolata dal D.Lgs. 81/2008, e successive modificazioni, che prevede, tra l'altro, la nomina da parte del Capo Ufficio del medico competente e del responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi e della tenuta del Registro della Sicurezza Incendio. Le relative convenzioni hanno durata variabile e prevedono le visite mediche, i sopralluoghi, le riunioni, le informazioni, la formazione del personale e la redazione dei documenti previsti per legge.

Le rappresentanze sindacali unitarie provvedono, inoltre, a designare i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza, che vengono convocati alle riunioni annuali previste dall'art.35 del D.Lgs. 81/2008. Sono costituite le squadre di gestione delle emergenze e quella del primo soccorso e negli anni sono state effettuate le previste prove di evacuazione.

Vengono sottoposti, alle scadenze previste, a visita ambulatoriale gli addetti all'uso di videoterminali, gli autisti ed il personale addetto alla movimentazione di carichi. Entrambi i responsabili (medico competente e responsabile del servizio di prevenzione e protezione) partecipano regolarmente alle riunioni periodiche ed effettuano i sopralluoghi previsti allo scopo di mettere in evidenza criticità e situazioni normativamente non conformi.

Ogni anno viene convocata almeno per una volta la Commissione ai sensi dell'art. 35 del D.Lgs. n. 81/2008 e vengono redatti i documenti di valutazione dei rischi, quello relativo alla valutazione dei rischi stress lavoro correlato ed il piano di emergenza.

Dal punto di vista delle attrezzature, la Procura si è dotata di idranti ed estintori che periodicamente vengono sottoposti a controllo e di cassette di pronto soccorso.

Infine, si provvede periodicamente alla formazione ed all'aggiornamento del personale relativamente all'attività di primo soccorso e delle squadre di emergenza incendi ed in generale sull'evolversi della normativa sulla materia.

## Il progetto di diffusione delle “Best Practices”

Il progetto di riorganizzazione ed ottimizzazione della Procura della Repubblica di Mantova rientra in un programma globale di riassetto degli Uffici giudiziari della Regione Lombardia e consentirà il miglioramento delle prassi, dei processi e delle procedure finora utilizzati attraverso l'adozione di nuovi metodi di lavoro e nuove tecnologie e la collaborazione con i portatori di interesse.

La finalità dell'intervento è quella di fornire agli Uffici giudiziari interessati una struttura organizzativa moderna, in grado di rispondere con attenzione alle sollecitazioni della cittadinanza, dei diversi utenti e dei portatori di interesse ed organizzata secondo le indicazioni del *new public management*. L'obiettivo che si intende perseguire è duplice: da una parte, rendere trasparenti e semplificare i processi organizzativi interni per ottenere i più alti livelli di efficienza possibile, dall'altra avvicinare gli uffici giudiziari al cittadino, migliorando l'immagine pubblica del sistema giustizia.

Le iniziative previste nell'ambito del progetto sono volte a modificare culturalmente, oltre che tecnologicamente, l'approccio organizzativo sia all'interno della struttura interessata che nei confronti dell'utente attraverso:

- l'analisi dei processi di lavoro dell'ufficio giudiziario e revisione dei diversi flussi informativi interni e esterni;
- la valutazione dei livelli di tecnologia esistenti nell'ufficio per l'implementazione di meccanismi di gestione elettronica di pratiche e richieste dell'utenza;
- la riorganizzazione dei servizi interni per l'innalzamento dei livelli di controllo gestionale;
- la riorganizzazione dei servizi per l'utenza;
- l'individuazione dei processi automatizzabili con ricorso a nuove tecnologie informatiche;
- la progettazione di un sito web per ufficio giudiziario e comunicazione istituzionale e con la cittadinanza.

Il progetto si compone di 5 linee di attività:

- **Linea 1** – *Analisi e riorganizzazione dell'Ufficio Giudiziario al fine di migliorarne l'efficienza operativa e l'efficacia delle prestazioni rivolte agli utenti interni ed esterni;*
- **Linea 2** – *Analisi dell'utilizzo delle tecnologie informatiche e telematiche e supporto all'implementazione e/o migliore utilizzo delle soluzioni informatiche nazionali;*
- **Linea 3** – *Costruzione della Guida dei servizi e accompagnamento verso la Carta dei servizi;*
- **Linea 4** – *Costruzione del Bilancio Sociale;*
- **Linea 5** – *Comunicazione con la cittadinanza e comunicazione istituzionale: realizzazione e gestione sito web di progetto, rapporti con i media e organizzazione convegno finale con pubblicazione dei risultati del progetto.*

Nel dettaglio, nell'ambito della linea 1, il progetto di riorganizzazione per la Procura di Mantova ha concordato con i vertici i seguenti interventi (alcuni già realizzati, altri in corso di realizzazione):

- **Revisione e omogeneizzazione della modulistica**, al fine di facilitare l'utente nella compilazione dei moduli, riducendo in tal modo il numero di richieste di supporto e di conseguenza l'afflusso di utenza presso l'Ufficio;

- **Supporto allo scambio di buone pratiche amministrative** tra gli operatori della Procura e del Tribunale, in particolare relativamente all'utilizzo dei sistemi informativi per la gestione del personale;
- **Potenziamento dei canali comunicativi con il Tribunale**, attraverso la risoluzione del mancato accesso da parte dell'Ufficio Dibattimento allo strumento dell'agenda telematica del calendario delle udienze predisposto dal Tribunale;
- **Realizzazione del sito web della Procura**, conforme alle linee guida del Ministero e con dominio giustizia.it;
- **Attivazione delle procedure telematiche presso il Casellario Giudiziale**, quali la procedura di certificazione massiva "CERPA" per i certificati utilizzabile da parte delle Amministrazioni Pubbliche;
- **Revisione della cartellonistica** al fine di indirizzare correttamente l'utenza all'interno del Palazzo e ridurre la richiesta di informazioni di natura logistica presso gli Uffici.

Per ciò che concerne la comunicazione, in questa sede è opportuno focalizzare l'attenzione su due nuovi importanti strumenti: il sito internet e la Carta dei Servizi.

## Il sito web: un servizio per l'utenza

Il sito della Procura della Repubblica di Mantova, [www.procura.mantova.it](http://www.procura.mantova.it), è stato ufficialmente pubblicato e presentato alla collettività a luglio 2014.

The screenshot shows the official website of the Procura della Repubblica presso il Tribunale di Mantova. The header includes the logo and name of the institution, along with a search bar and a navigation menu. The main content area features a large photograph of the building's entrance, flanked by two large trees. To the left of the photo are sections for 'Dove Siamo', 'Contatti', and 'Organizzazione'. To the right are sections for 'Servizi al cittadino', 'Modulistica', 'Richieste Online', and 'News'. The 'News' section contains a recent update from June 25, 2014, regarding the website's publication.

Il sito è stato realizzato *ex novo* agendo prevalentemente sui contenuti informativi per andare incontro alle esigenze dei vari utenti che si interfacciano con la Procura.

Di particolare interesse è la sezione dedicata alle domande più frequenti – “Come fare per...” - organizzata per argomenti per rendere più agevole la ricerca. Oltre alle classiche informazioni sugli orari di apertura al pubblico degli uffici, sui recapiti telefonici e sulla dislocazione della Procura di Mantova, l'utente può reperire informazioni sui vari servizi, conoscere novità legislative di interesse generale e scaricare modelli per richiedere certificati ed

atti degli uffici della Procura. Ad oggi, tramite il sito, è possibile scaricare modulistica relativa ai servizi erogati dall'ufficio e prenotare online il certificato ex art. 335 c.p.p..

Il sito sarà costantemente oggetto di sviluppo ed innovazione al fine di creare sempre più un canale asincrono di comunicazione con il cittadino.

### La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi della Procura di Mantova è un nuovo canale di comunicazione dell'Ufficio, finalizzato a disciplinare e migliorare il rapporto con l'utenza. La Carta è stata disegnata in funzione dell'esigenza di sviluppare più efficaci modalità interattive e di comunicazione nei confronti dei cittadini e degli avvocati, organizzando e rendendo noti i principali servizi offerti dall'Ufficio.

Lo scopo, infatti, è rendere la Procura più vicina– e quindi più accessibile – al cittadino/utente, contribuendo a ricomporre la diffidenza e la sfiducia esistente tra gli utenti e le strutture giudiziarie.

La Carta rappresenta anche una dichiarazione di intenti in cui la Procura si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza e imparzialità:** i servizi erogati sono forniti secondo imparzialità ed equità, sulla base dell'uguaglianza di accesso per tutti, senza distinzione di sesso, di nazionalità, o di altri aspetti connessi alla propria condizione. La Procura di Mantova mantiene la riservatezza dei dati personali e si impegna ad adottare iniziative per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei soggetti disabili;
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi è svolta in maniera continuativa, tenendo conto degli orari definiti, dei periodi festivi e delle cause di forza maggiore. La Procura s'impegna a comunicare preventivamente eventuali cambiamenti o interruzioni programmate nell'erogazione del servizio, in modo da garantire, per quanto possibile, una riduzione dei disagi;
- **Partecipazione e trasparenza:** la Procura promuove un'adeguata informazione e partecipazione dei dipendenti al miglioramento del servizio erogato, garantendo modi e forme per inoltrare suggerimenti, segnalazioni, proposte di miglioramento e svolgendo campagne orientate alla cosiddetta *customer satisfaction*;
- **Efficacia ed efficienza:** la Procura s'impegna a perseguire l'obiettivo del miglioramento continuo, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato, adottando le soluzioni strutturali, tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili.



Il documento integrale è consultabile sul sito web della Procura, all'indirizzo

<http://www.procura.mantova.it/cartaServizi.aspx>.

## Impegni per il futuro/obiettivi di miglioramento

In conclusione il bilancio dell'attività della Procura della Repubblica di Mantova che viene per la prima volta proposto all'attenzione del pubblico costituisce un momento importante di autoanalisi da parte dell'Ufficio e contemporaneamente una convinta apertura a qualsiasi tipo di critica da parte di tutte le persone interessate (c.d. *stakeholders*), critica che non può che aiutare il percorso di forte rinnovamento recentemente intrapreso attraverso il progetto della "Diffusione delle buone pratiche" voluto dalla Regione Lombardia.



Il raggiungimento di questi obiettivi, molto sfidanti per una Pubblica Amministrazione, dipenderà essenzialmente dalla disponibilità di risorse messe a disposizione dell'Ufficio, sia economiche che umane: nel caso di scarsità di tali risorse, la vera sfida della Procura della Repubblica di Mantova sarà poter mantenere le attuali performance di efficacia ed efficienza e, in definitiva, di qualità del servizio offerto.

Infine, riguardo al Bilancio Sociale, l'Ufficio si propone di mantenere nel tempo e, se possibile, migliorare gli specifici indicatori di efficienza e di efficacia delle proprie attività con il perfezionamento di sistemi di raccolta dati maggiormente informatizzati, al fine di evitare dispendi di energia causati dalla raccolta manuale.

**Procura della Repubblica presso il Tribunale di Mantova**

Via Carlo Poma n.13

46100 Mantova (MN)

Tel. 0376 - 3391(Centralino)

Sito internet: [www.procura.mantova.it](http://www.procura.mantova.it)