

REGOLAMENTO

PER L'ISTITUZIONE, L'ORGANIZZAZIONE
ED IL FUNZIONAMENTO
DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DI FIRENZE

INDICE

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

ART. 1 Oggetto ed Ambito di Applicazione

ART. 2 Finalità

CAPO II – FUNZIONI E STRUTTURA

ART. 3 Funzioni

ART. 4 Apertura e orari

ART. 5 Dotazione Organica

ART. 6 Personale

ART. 7 Gestione delle Pratiche

ART. 8 Formazione Professionale

CAPO III - PROCEDURE

ART. 9 Rapporti tra gli sportelli ed il Tribunale

ART. 10 Rete civica rete telematica

ART. 11 Tutela dei dati personali

ART. 12 Assicurazione e Sicurezza

CAPO I – PRINCIPI GENERALI

ART. 1 – OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento disciplina l'organizzazione ed il funzionamento dell'Ufficio di prossimità (successivamente denominato *Sportello*), in conformità a quanto stabilito nel Protocollo operativo per la costituzione degli uffici di prossimità di Firenze ed Empoli.

Lo Sportello esercita la sua attività nell'area di competenza del Circondario del Tribunale di Firenze, offrendo a tutte le persone residenti nell'area metropolitana un servizio di sportello telematico, riguardante le procedure e le pratiche giudiziarie specificamente individuate nell'art. 3 del presente Regolamento, utilizzando gli strumenti del processo civile telematico.

ART. 2 – FINALITA'

Lo Sportello mira ai seguenti obiettivi:

- la realizzazione di un modello di efficienza amministrativa nell'ambito della visione "Accessibilità Universale" del Piano Strategico Metropolitano, Strategia "Governance Collaborativa", atta a far sì che le istituzioni, coordinandosi e collaborando, riescano ad essere più vicine ai cittadini;
- la facilitazione dell'accesso ai servizi della giustizia civile previsti dal legislatore a tutela delle c.d. fasce deboli;
- la realizzazione di una giustizia più vicina al cittadino, in quanto più facilmente fruibile (nei luoghi e nei modi), con risparmio dei tempi e con eliminazione degli spostamenti degli utenti dalla periferia della Città Metropolitana al Tribunale;
- il decentramento del servizio giustizia dai locali del Tribunale agli sportelli aperti sul territorio della Città Metropolitana di Firenze, con conseguente recupero di efficienza del personale amministrativo preposto al Tribunale e, quindi, di efficienza del servizio;
- la semplificazione dell'attività amministrativa degli Enti Locali, i quali potranno trasmettere telematicamente gli atti di propria competenza, evitando l'accesso fisico presso la cancelleria, con evidenti vantaggi e risparmi di tempo e risorse;
- lo studio dell'impatto di tale progetto sul territorio e sulla efficienza dei servizi erogati dal Tribunale.

Lo Sportello nella sua attività operativa si ispira ai principi di leale collaborazione inter-istituzionale tra amministrazione della giustizia ed amministrazioni locali coinvolte, di semplificazione e diminuzione degli oneri amministrativi, di tutela dei diritti fondamentali dei cittadini e non cittadini, in particolare di quelli in condizioni svantaggiate.

CAPO II – FUNZIONI E STRUTTURA

ART. 3 - FUNZIONI

L'attività dello Sportello, nella prima fase di avvio, riguarderà le seguenti fattispecie di Volontaria Giurisdizione per le quali non è richiesta l'assistenza obbligatoria di un legale:

- Amministrazioni di Sostegno (Codice SICID 413061)
- Sub-procedimenti di ADS
- Tutele (Codice SICID 413010)
- Sub-procedimenti di tutele
- Autorizzazioni ex art 320 c.c. riguardante i minori (Codice SICID 413014)
- Affidi minori accompagnati (Codice SICID 412400)
- Atti dello stato civile (formazione, rettifica, attribuzione cognome) (Codice SICID 400240)
- Autorizzazioni al rilascio di documenti validi per l'espatrio(Codice SICID 413040)
- Nomina curatore speciale ex art. 320 e ss. (minori) (Codice SICID 413002)
- Accesso al fondo di solidarietà a tutela del coniuge in stato di bisogno ex art. 1 cc. 414-416 della legge n. 208/2015 (Codice SICID 411670)

Successivamente alla prima fase di avviamento, si provvederà ad attivare ulteriori funzioni tra le quali, a titolo meramente esemplificativo, quelle attinenti alle crisi da sovra-indebitamento ovvero servizi di sostegno alle crisi familiari nell'ottica di far diventare lo Sportello un presidio polifunzionale volto alla fornitura di servizi al cittadino anche da parte di altre pubbliche amministrazioni.

Con riferimento alle procedure di cui ai commi precedenti lo Sportello svolge i seguenti compiti:

1. gestire azioni di informazione, diffusione e promozione di materiale informativo in ordine ai procedimenti di Volontaria Giurisdizione sopra elencati
2. offrire supporto alle attività di richiesta di predisposizione dell'istanza, alla raccolta e alla verifica degli allegati ed alla compilazione della corretta modulistica;
3. procedere sulla base dei moduli compilati dall'interessato alla redazione del documento informatico nativo digitale introduttivo del procedimento tramite il rispettivo codice SICID, nonché all'inoltro dello stesso tramite deposito telematico alla Cancelleria del Tribunale.
4. fornire supporto alle attività di predisposizione dei rendiconti periodici di Amministrazione di Sostegno e Tutela;
5. assicurare la raccolta dei rendiconti periodici compilati e curarne il deposito telematico nella Cancelleria del Tribunale. Il funzionario referente utilizzerà la modulistica disponibile sul sito ufficiale del Tribunale di Firenze:

<http://www.tribunale.firenze.giustizia.it/it/Content/Index/42493>

ART 4 - APERTURA ED ORARI

Lo Sportello garantisce l'apertura al pubblico due giorni a settimana, con almeno un rientro pomeridiano.

Amministrazione e Tribunale concorderanno gli orari, i giorni della settimana e le modalità di apertura del front-office in rapporto alle rispettive esigenze.

ART. 5 - DOTAZIONE ORGANICA

Gli uffici sono dotati di spazi e strumentazioni adeguate a consentire sia le attività che richiedono il contatto diretto o telefonico con il pubblico (*front-office*), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, alla comunicazione, al godimento dei diritti di accesso e partecipazione, nonché di progettazione e realizzazione delle iniziative di ricerca, monitoraggio e innovazione organizzativa (*back-office*).

Lo Sportello è dotato di un proprio numero telefonico e di un proprio indirizzo di posta elettronica.

Lo Sportello dispone di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, degli arredi, della strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.

Lo Sportello utilizza il Punto di Accesso della Regione Toscana al Processo Civile Telematico ed è, quindi, dotato di una postazione telematica e di un software in grado di far dialogare le diverse istituzioni, in modo da poter trasmettere istanze e ricevere provvedimenti senza recarsi in Tribunale.

ART. 6 – PERSONALE

In ogni sede prescelta sarà creata una struttura responsabile della gestione dello Sportello che si occuperà della attivazione del servizio nonché dell'informazione, dell'accoglienza e dell'orientamento dell'utenza.

La struttura sarà composta necessariamente da

- un funzionario effettivo e un supplente referenti della Pubblica Amministrazione ospitante.

A tale dotazione potranno essere affiancati in funzione di supporto, integrazione e collaborazione anche altre figure come, ad esempio:

- un Avvocato selezionato dal Consiglio dell'Ordine degli Avvocati, che abbia specifica competenza nei procedimenti di volontaria giurisdizione e nel funzionamento del PCT.

L'organizzazione interna dello Sportello, le sue modalità operative, il personale distaccato ed il funzionario referente rispondono funzionalmente ed amministrativamente all'Amministrazione comunale competente.

ART. 7 - GESTIONE DELLE PRATICHE

L'utente che si rivolge allo Sportello deve compilare il modulo di cui all'allegato 1 al presente Regolamento - che viene sottoscritto in presenza del funzionario comunale che autentica la firma - con il quale delega il funzionario ad operare in suo nome e per suo conto, sia per il deposito delle istanze che per la consultazione del fascicolo telematico e dei registri informatici e con il quale eleggerà domicilio per le successive comunicazioni presso lo Sportello.

Nel documento di cui al comma precedente devono essere comprese le dichiarazioni necessarie affinché sia lecito il trattamento dei dati personali connessi alla pratica da parte del personale della Amministrazione.

I nominativi dei funzionari addetti allo Sportello vengono censiti nel Registro generale degli Indirizzi Elettronici (ReGIndE).

Il fruitore dei servizi dello Sportello sottoscrive le istanze e le dichiarazioni sostitutive di atto di notorietà da produrre in presenza del dipendente addetto, in alternativa può presentare le stesse già sottoscritte unitamente ad una copia fotostatica non autenticata di un proprio documento di identità.

I moduli sottoscritti dall'interessato e la copia del documento di identità vengono inserite dal funzionario nel fascicolo, il quale sulla base dei moduli compilati provvederà alla redazione del documento informatico nativo digitale introduttivo del procedimento, firmato da lui digitalmente, nonché al deposito dello stesso tramite la piattaforma telematica.

Il funzionario successivamente alla fase di avvio dell'iter procedimentale è responsabile di informare il cittadino di ogni atto, notifica o comunicazione attinente alla rispettiva pratica giudiziaria.

Le comunicazioni aventi ad oggetto lo svolgimento delle pratiche giudiziarie, o connesse ad eventuali chiarimenti su dati personali o integrazioni/modificazioni di documenti o atti, salvo qualora siano previsti per legge specifici obblighi di notificazione o comunicazioni, sono effettuate dal funzionario al cittadino tramite mail (se fornita dall'utente) e/o contatto telefonico con il beneficiario della pratica dallo stesso indicati nel documento di cui al primo comma.

Nei casi in cui, per la particolare complessità e/o urgenza, non potrà utilmente essere attivato lo Sportello l'utenza sarà invitata a recarsi direttamente presso gli Uffici Giudiziari competenti

In determinati giorni e negli orari stabiliti in rapporto alle esigenze dell'utenza e alla disponibilità dello sportello, sarà disponibile anche un servizio di informazione ed orientamento giuridico gestito dall'Ordine degli Avvocati di Firenze, tramite l'utilizzo di Avvocati volontari, esperti e competenti nelle materie riferibili alla volontaria giurisdizione; il servizio è disciplinato dalle stesse regole e procedure che disciplinano il funzionamento dello "Sportello per il cittadino" istituito con il Comune di Firenze.

Lo Sportello di Prossimità si impegna ad avere un dialogo di collaborazione con le ASL territoriali al fine di garantire la celerità e la semplificazione delle procedure in materia di trattamento sanitario obbligatorio (TSO) e di deposito di relazioni da parte dei servizi sociali.

ART. 8 – FORMAZIONE PROFESSIONALE

La formazione per gli operatori degli sportelli si svolge in un totale di sei ore così ripartite:

- 4 ore di formazione frontale
- 2 ore di osservazione in Cancelleria

La parte di formazione frontale è curata da personale amministrativo addetto alla cancelleria della volontaria giurisdizione e da magistrati con funzioni di giudice tutelare.

I contenuti degli incontri sono definiti nell'allegato 2 al presente Regolamento

CAPO III - PROCEDURE

ART. 9 - Rapporti tra gli Sportelli ed il Tribunale

Il rapporto tra gli Sportelli ed il Tribunale è ispirato al principio di leale collaborazione al fine di ottimizzare i risultati prefissati.

Il Tribunale provvederà o porre in essere tutte le azioni necessarie al fine di supportare ed integrare il lavoro degli Sportelli stessi.

In particolare il Tribunale provvede a:

- a comunicare agli enti locali i referenti competenti in relazione ai rispettivi servizi
- gestire un sistema di tracking on line utile allo Sportello per monitorare lo stato dei provvedimenti.
- tutte le ulteriori modifiche organizzative necessarie alla realizzazione della iniziativa.

Gli Sportelli si impegnano ad effettuare un monitoraggio periodico sugli accessi dei cittadini, con particolare riguardo all'accesso agli atti, alle segnalazioni e proposte, con predisposizione dei dati inerenti gli interventi per singole materie e con indicazione statistica degli esiti delle pratiche.

Gli Sportelli, provvedono ad effettuare processi di verifica della qualità dei servizi somministrando questionari per l'accertamento della qualità e soddisfazione dell'utenza.

Presso ogni sportello e presso il Tribunale viene, inoltre, svolta un'attività di indagine e di monitoraggio in ordine all'affluenza del pubblico e al numero dei flussi (mediante un *tool* di rilevamento il cui software è di proprietà del Tribunale) al fine di predisporre una relazione circa i dati raccolti grazie alla collaborazione di esperti statistici incaricati dalla Camera di Commercio di Firenze.

ART. 10 – RETE CIVICA E RETE TELEMATICA

Nello svolgimento delle attività di comunicazione e informazione, così come nella costruzione degli assetti organizzativi delle proprie strutture, lo Sportello si avvale degli strumenti interattivi della comunicazione on line (Internet-Intranet) e sviluppa modalità interattive di comunicazione interna e inter istituzionale nei confronti dei cittadini, attraverso un costante aggiornamento delle informazioni utili riguardanti lo sportello attraverso la pubblicazione delle stesse sul sito web.

ART. 11 – TUTELA DEI DATI PERSONALI

Lo sportello garantisce che il trattamento dei dati personali, ivi comprese le categorie di cui agli art. 9 e 10 del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. I suddetti dati personali saranno trattati attraverso operazioni di raccolta, registrazione, conservazione, organizzazione, elaborazione, comunicazione e costituzione di banche dati nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, del d. Lgs. N. 196/2003 (codice della privacy) come modificato dal d. Lgs. N. 101/2018 e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

Lo sportello provvederà a fornire agli interessati idonea informativa a norma dell'art. 13 del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679.

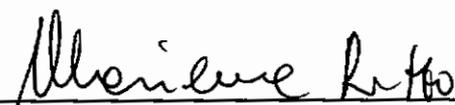
ART. 12 - ASSICURAZIONE E SICUREZZA

L'obbligo assicurativo per garanzia di sinistri (infortuni e responsabilità civile verso terzi) che possono derivare agli operatori o da questi causati a cose o a terzi durante l'espletamento del servizio dei funzionari è a carico dei Comuni e quello degli Avvocati che agiscono nell'ambito dello Sportello per il Cittadino è a carico dell'Ordine degli Avvocati

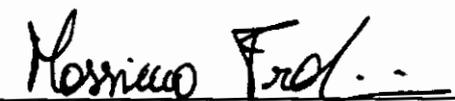
I Comuni che ospitano gli sportelli garantiscono il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi delle disposizioni contenute nel D.lgs n. 81/2008.

Firenze, 10 maggio 2019

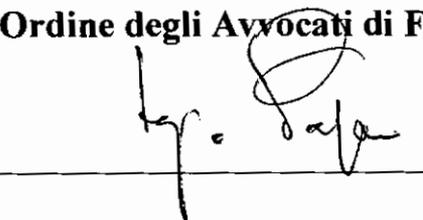
Tribunale di Firenze



Comune di Firenze



Ordine degli Avvocati di Firenze



ALLEGATO 1

**MODELLO DI DELEGA AL FUNZIONARIO DEDICATO ALLO
SPORTELLO**

Ufficio di prossimità presso il Comune di Firenze-Quartiere 3
Delega per deposito atto e compimento di attività processuali

Il/La sottoscritto/a _____

nato/a a _____ il _____

residente in _____, via _____

DELEGA

Funzionario del Comune di _____ addetto all'Ufficio di Prossimità

a predisporre e depositare telematicamente il seguente atto avente ad oggetto:

nonché ad operare in suo nome e conto per le attività inerenti e conseguenti, comprese la ricezione delle comunicazioni telematiche e la visibilità del fascicolo telematico e dei registri informatici, con esonero del funzionario del Comune di _____ da ogni responsabilità sia civile che penale al riguardo relativa al compimento delle attività oggetto della delega.

Elegge domicilio presso l'Ufficio di prossimità e indica come recapito per ricevere dal delegato le comunicazioni relative alla procedura:

email _____

pec _____

telefono (fisso o mobile) _____

il delegante

(luogo e data)

(firma leggibile)

Informativa ex art. 13 del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679

I dati personali del delegante sono trattati nel rispetto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, del d. Lgs. N. 196/2003 (codice della privacy) come modificato dal d. Lgs. N. 101/2018 e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali sono raccolti esclusivamente per le finalità espresse nel presente documento e sono forniti direttamente dagli interessati. Il mancato conferimento dei dati personali comporta l'impossibilità di accettare la delega. I dati sono trattati in forma cartacea ed informatica, per tutti gli adempimenti connessi allo svolgimento dell'attività richiesta. Non è prevista la comunicazione, diffusione, trasmissione dei dati sensibili.

Autorizzazione al trattamento dei dati personali

Preso atto dell'informativa di cui all'art. 13 del regolamento europeo 2016/679, il delegante autorizza il trattamento e la comunicazione dei propri dati personali, per le finalità connesse allo svolgimento delle attività delegate.

Il sottoscritto _____

ATTESTA

Che il/la _____

Identificato/a a mezzo del seguente documento:

Ha apposto le sottoscrizioni che precedono in mia presenza.

(luogo e data)

ALLEGATO 2

CONTENUTI DELL'ATTIVITA' FORMATIVA PER I FUNZIONARI DEDICATI ALLO SPORTELLLO

L'attività formativa si struttura in due incontri della durata di tre ore ciascuno.

Cenni sugli istituti oggetto dello Sportello;

Cenni sulla filosofia degli Sportelli per comprendere l'approccio all'utenza;

Procedure di lavorazione dei fascicoli per comprendere come il lavoro degli Sportelli si integra con il lavoro svolto in Tribunale;

Modulistica e canali di informazione a disposizione dei cittadini;

Modalità di relazione tra Sportello e Tribunale: regole e procedure di lavorazione congiunta dei fascicoli;

Funzionamento del sistema di tracking on line per monitorare lo stato dei provvedimenti depositati in Cancelleria;

Schede informative, problematiche concernenti la protezione dei dati personali e modulistica specifica;

Introduzione all'utilizzo del Processo Civile Telematico e tematiche connesse

I futuri operatori degli Sportelli territoriali dovranno essere istruiti circa sulle modalità di redazione telematica degli atti e sul concreto funzionamento del PCT.

Agli Sportelli vengono, inoltre, forniti materiali di supporto contenenti le seguenti informazioni:

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

L'Ordine degli Avvocati, anche con il coinvolgimento della Fondazione per la formazione forense dell'Ordine degli Avvocati di Firenze, realizza specifici percorsi formativi relativi alla

giurisdizione volontaria, al processo civile telematico ed alla informatizzazione giudiziaria, riservati ai praticanti avvocati e validi ai fini dell'assolvimento degli obblighi formativi previsti dal vigente ordinamento professionale.