

MONITORAGGIO AL 30.08.2025



Comune di Iglesias

Periodo di riferimento:	Anno 2025
Centro di responsabilità:	Settore Advocatura – Dott. Marco Marcello

Linee di mandato del Sindaco approvate con deliberazione del C.C. n. 39 del 28.09.2023	
D.U.P	Approvato con deliberazione del C.C. n. 54 del 12.12.2024
Settore	Advocatura
Ufficio	Ufficio Legale

Linea strategica	N°15- Iglesias, Città trasparente: miglioramento della macchina amministrativa. Trasparenza. Anticorruzione. Legalità. Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).
Azione strategica	N°16 – Garantire la legalità e il buon funzionamento dell'Ente.



Obiettivo operativo	Attivazione Ufficio di prossimità.
---------------------	------------------------------------

Missione	0001 Servizi Istituzionali, generali e di gestione
Programma	0011 Altri servizi generali

Interconnessione con altri servizi	
Cod.	Descrizione
	Per la peculiarità della materia trattata non si registrano interconnessioni con altri servizi.

Interconnessione con altri obiettivi		Dipendenza
Cod.	Descrizione	
	L'interconnessione si realizza con tutti gli obiettivi PEG 2025 che attuano le particolari azioni strategiche previste nel DUP 2025 e che si riferiscono a Garantire l'efficienza amministrativa degli Uffici e servizi.	

Indicatori di performance							
Cod.	Descrizione	Formula	Valore atteso	I^ rilev.	II^ rilev.	III^ rilev.	% ragg.
	<p><b>ATTIVAZIONE DELL'UFFICIO DI PROSSIMITA'</b></p> <p>Si tratta di un servizio <b>INNOVATIVO</b> erogato dal Comune di Iglesias che permetterà ai cittadini di ricevere informazioni e attivare procedure giudiziarie nell'ambito della Volontaria Giurisdizione.</p> <p>Il servizio ha anche carattere <b>STRATEGICO</b> atteso che ha lo scopo di promuovere "un servizio giustizia" più vicino ai cittadini grazie alla collaborazione fra gli Enti Locali e i Tribunali, in attuazione delle direttive del Ministero della Giustizia di cui al Programma Operativo Nazionale "Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020".</p> <p>Il cittadino potrà:</p> <p>- avere consulenza e supporto sugli istituti di</p>		<b>Entro il 30.6.25</b>				



	protezione giuridica (tutele, amministrazioni di sostegno etc.); - inoltrare le pratiche per l'amministrazione di sostegno; - richiedere un'autorizzazione ad un giudice tutelare; - richiedere la nomina di un curatore speciale; - richiedere un'autorizzazione al rilascio di documenti validi per l'espatrio; - ottenere assistenza per altri servizi della Volontaria Giurisdizione che non richiedono l'ausilio di un legale. In tal modo i cittadini potranno accedere ai servizi in maniera più agevole, vicino al luogo in cui vivono, con benefici elevati in particolar modo per le fasce deboli. Gli Uffici, anche attraverso l'utilizzo di tecnologie informatiche e digitali, permetteranno di migliorare la qualità dei servizi offerti e di decongestionare l'attività dei Tribunali.																	
N.				G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	Indicatori	Targets	Vincoli
1	. Organizzazione Ufficio (orari)		P						x									Nessun vincolo
			R															
2	Creazione appuntamento telematico		P						X									
			R															
			R															
3	Procedure: ascolto, distribuzione modulistica, acquisizione pratiche e ausilio nella compilazione della richiesta al Tribunale.								x									

4	Criteri archiviazione, informatizzazione pratica								X									
5	Deposito telematico istanze al Tribunale								X									
6	Trasmissione provvedimento								X									

Cod.	Attività	Referente	Personale coinvolto					
			Nome	Cat.	Ore potenziali	% tempo lavoro	Ore realizzate	% tempo lavoro
1	Organizzazione Ufficio (orari)		Dott. Marco Marcello					
			Avv. Efisio Busio					
			Dott.ssa Serenella Mureddu					
2	Creazione appuntamento telematico		Dott. Marco Marcello					
			Avv. Efisio Busio					
			Dott.ssa Serenella Mureddu					
3	Procedure: ascolto richieste di tutela da parte dell'utenza, distribuzione modulistica,		Dott. Marco Marcello Avv. Efisio Busio					

	acquisizione pratiche e ausilio nella compilazione della richiesta al Giudice tutelare.		Dott.ssa Serenella Mureddu					
4	Criteri archiviazione, informatizzazione pratica		Dott. Marco Marcello Avv. Efisio Busio Dott.ssa Serenella Mureddu					
5	Deposito telematico istanze al Tribunale		Dott. Marco Marcello Avv. Efisio Busio Dott.ssa Serenella Mureddu					
6	Trasmissione provvedimento finale		Dott. Marco Marcello Avv. Efisio Busio Dott.ssa Serenella Mureddu					

L'obiettivo di cui alla presente scheda dovrà essere raggiunto entro il 30.06.2025, rappresenterà un risultato rilevante nell'ambito della complessa procedura di competenza dell'Ufficio Legale.

Il personale è di ruolo con contratto a tempo indeterminato.

Per le n. 6 azioni sopra individuate sono state utilizzate le risorse strumentali già esistenti ed elencate, in modo analitico, nell'inventario del Comune.

ANALISI DEGLI SCOSTAMENTI	Entità (% scostamento da obiettivo e/o da programma)
Natura (di programmazione e/o di attuazione; da specificare)	
Cause (da specificare)	
Conseguenze (rispetto all'obiettivo e/o al programma)	

Il presente obiettivo si aggiunge all'obiettivo di "mantenimento" riferito all'Ufficio Legale - illustrato con la scheda relativa al "Piano pluriennale delle attività di funzionamento 2025-2027".

PROVVEDIMENTI CORRETTIVI	Provvedimenti già assunti
	Proposte all'Amministrazione
	Provvedimenti da assumere

MONITORAGGIO		<p>L'obiettivo è stato raggiunto al 100%, l'Ufficio è stato aperto al pubblico in data 10.04.2025 ed è attualmente operativo. Tutte le attività indicate nel presente obiettivo sono state portate avanti con successo. Si tratta di un progetto sfidante, di cui si descrive in dettaglio.</p> <p>La Regione Sardegna promuove gli "Uffici di prossimità" per rendere i servizi della Giustizia più vicini ai cittadini sardi, che potranno compiere operazioni e avere informazioni direttamente nel Comune sede dell'Ufficio di Prossimità, senza necessità di recarsi presso il Tribunale competente.</p>
	1°	L'iniziativa alla quale La Regione Sardegna ha aderito

con la Delibera di Giunta n. 35/19 del 9 luglio 2020, è inserita nel Progetto complesso “Uffici di prossimità” promosso dal Ministero della Giustizia e finanziato con le risorse del Programma Operativo Complementare al PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020 - Asse 1 – Obiettivo specifico 1.2 – Azione 1.2.2.

Gli Uffici di prossimità sono stati attivati nei Comuni della regione e permetteranno ai cittadini di ricevere informazioni e compiere operazioni nell'ambito della Volontaria Giurisdizione per le quali normalmente sarebbe necessario recarsi presso i Tribunali.

il Protocollo d’Intesa

Con la sottoscrizione del Protocollo d’Intesa le parti condividono la finalità del progetto, volta ad ottenere maggiore efficienza nei rapporti tra il sistema-giustizia ed i cittadini mediante la creazione di uffici di prossimità, integrati con servizi propri di altre amministrazioni che operano sul territorio che corrispondano ai criteri definiti nell’ambito del progetto, consentendo in tal modo ai cittadini di beneficiare dell’erogazione di servizi giudiziari che non richiedono l’assistenza di un legale, senza la necessità di recarsi presso la cancelleria del Tribunale

Le parti si impegnano a prestare la più ampia collaborazione per la realizzazione del progetto, sviluppando un paradigma organizzativo nuovo, interdisciplinare ed interistituzionale.

Il Comune si impegna a dare attuazione alla parte di





Progetto di propria competenza, ed in particolare:

- individuare e rendere disponibili adeguati locali in cui ubicare gli Uffici di prossimità; L'adeguatezza è accertata con riferimento all'agevole riconoscibilità, grazie alla segnaletica che verrà predisposta e all'accessibilità anche ai soggetti diversamente abili. Gli stessi requisiti di riconoscibilità e accessibilità devono essere posseduti anche dai servizi igienici.
- individuare e rendere disponibile il personale preposto all'Ufficio di Prossimità, composto almeno da due unità di personale, di livello contrattuale pari a C o D, con ruoli tra loro fungibili o in alternativa complementari. Tale personale è da individuare nell'ambito della dotazione organica comunale o di altre Amministrazioni con i quali i Comuni abbiano sottoscritto accordi formali e funzionali alla realizzazione del Progetto, assumendosi l'onere dei relativi costi del personale che non potranno essere imputati in alcun modo, anche parzialmente, sul PON;
- garantire la realizzazione delle attività dell'Ufficio di Prossimità indicate nelle linee guida fornite dalla Regione;
- definire e sottoscrivere, con il Tribunale di riferimento, un Protocollo Prassi, quale documento complementare al

presente accordo, al fine di dettagliare modalità di lavoro e di collaborazione tra Ufficio di Prossimità e Tribunale;

- individuare un Responsabile del Servizio, che pianifica le attività di lavoro, coordina la squadra, monitora l'andamento dell'Ufficio stesso, sia osservando le attività sul campo, sia raccogliendo i dati del monitoraggio del servizio. Il Responsabile del Servizio è il punto di riferimento comunale per tutti i soggetti, comprese le altre pubbliche Amministrazioni, interessate al Progetto, porta a conoscenza le attività svolte e le peculiarità eventualmente emerse sul campo e segnala criticità e problematiche da condividere;
- fornire alla Regione ogni indicazione utile per gli acquisti di beni e servizi a loro favore, prestando massima collaborazione e disponibilità per usufruire dei beni e servizi acquistati;
- prestare la massima collaborazione al fine di consentire alla Regione di assolvere ai propri obblighi in qualità di Beneficiario del Progetto; in particolare, elaborare e fornire alla Regione, in riscontro a specifica, tempestiva, richiesta, le relazioni sullo stato di avanzamento delle attività.

### Il personale

- Accoglienza: misura la capacità del servizio di intercettare e rispondere ai bisogni dei cittadini attraverso indicatori quali numero di accessi, distribuzione demografica dell'utenza, canali di accesso utilizzati.
- Efficacia: valuta la capacità di trasformare le richieste in risultati concreti mediante indicatori quali numero di pratiche gestite, invii telematici ai Tribunali, tipologie di procedure trattate.
- Organizzazione: analizza le risorse strutturali del servizio attraverso indicatori quali numero di operatori attivi, ore di apertura settimanali, distribuzione territoriale dei presidi.

Il sistema di erogazione dei servizi degli Uffici della Regione Sardegna si caratterizza per un'organizzazione flessibile ed abbastanza strutturata, adattata alle risorse e alle caratteristiche di ciascun ente locale aderente, e fondata su principi di efficienza, accessibilità e qualità del servizio.

### Struttura organizzativa e profili di ruolo

La dotazione di personale che fornisce il servizio è costituita per la maggior parte da strutture composte da 1-2 unità di personale a più di 4, con configurazioni

diversificate:

La distribuzione del personale riflette criteri di allocazione basati su:

- Dimensione del bacino d'utenza;
- Volumi di attività previsti;
- Complessità territoriale;
- Integrazione con altri servizi comunali.

Attualmente, l'operatività si basa su modalità di apertura settimanali differenziate (dai due giorni fino all'apertura giornaliera), con appuntamenti gestiti su richiesta per garantire flessibilità e rispetto delle esigenze dell'utenza.

L'ampia variabilità negli orari di apertura (da meno di 6 ore a oltre 16 ore settimanali) risponde a logiche di ottimizzazione delle risorse in relazione alla domanda effettiva e alle caratteristiche del territorio servito. La differenziazione territoriale, demografica e organizzativa è insita in un progetto di così vasta scala, che coinvolge Enti locali di dimensioni molto eterogenee. La prevalenza dello sportello fisico come canale di accesso (67,9%) conferma l'importanza della dimensione relazionale del servizio: la presenza fisica dell'operatore, associata alla continuità del servizio, si conferma un fattore cruciale nella costruzione di un rapporto di fiducia con la cittadinanza.

Con riferimento ai profili di ruolo, si rilevano tre differenti profili a seconda dell'organizzazione

dell'Ente Locale:

- Responsabile del Servizio, figura con compiti di coordinamento, programmazione e raccordo istituzionale;
- Referente tecnico-operativo, figura con competenze giuridico-informatiche, responsabile della gestione tecnica delle procedure;
- Operatore dell'Ufficio di Prossimità, punto di contatto diretto con l'utenza, svolge attività di accoglienza, orientamento e supporto alla redazione e trasmissione degli atti.

Tutti i profili, in misura diversa, dispongono di competenze trasversali in ambito giuridico, organizzativo, relazionale e digitale, rafforzate nell'ambito del progetto, per la presa in carico completa del bisogno dell'utente e la corretta interazione con il sistema giudiziario

Organizzazione logistica e infrastrutturazione della sede

L'Ente è responsabile della messa a disposizione della sede destinata a ospitare l'Ufficio; la Regione provvede all'allestimento dei locali, in linea con i requisiti previsti dal modello regionale. Ciò comporta:

- garantire spazi adeguati all'accoglienza dell'utenza, il trattamento delle pratiche e la tutela della riservatezza;
- assicurare la connessione alla rete, l'alimentazione elettrica e l'idoneità degli ambienti sotto il profilo della sicurezza e

dell'accessibilità.

Individuazione, assegnazione e formazione del personale

L'Ente individua e assegna le figure professionali necessarie per il funzionamento dell'Ufficio, nel rispetto dei profili indicati dal modello:

- Responsabile del servizio, con compiti di supervisione e coordinamento;
- Referente tecnico-operativo, con competenze giuridico-amministrative e digitali;
- Operatore di sportello, incaricato dell'accoglienza, dell'orientamento e della gestione delle pratiche.

Attivazione del servizio e avvio operativo dell'UdP

Completate le fasi di organizzazione e formazione, l'UdP perfeziona le procedure per il censimento e l'accreditamento presso il Ministero della Giustizia. In seguito all'attuazione dei servizi connessi alla piattaforma digitale GPROX, i soggetti coinvolti sottoscrivono il protocollo prassi, che funge da regolamento operativo e stabilisce, tra l'altro:

- la struttura organizzativa dell'Ufficio;
- gli orari di apertura e la modalità di accesso (con o senza appuntamento);
- le procedure per il trattamento e la trasmissione degli atti;
- le modalità di interazione con le

- Cancellerie dei Tribunali;
- le misure di tutela dei dati personali, secondo quanto previsto dal GDPR.

La piena operatività del servizio, secondo quanto stabilito nei protocolli prevede che l'UdP svolga le seguenti attività:

- offre supporto sugli istituti di protezione giuridica (tutele, tutele minori, amministrazione di sostegno);
- inoltra le pratiche per l'Amministrazione di Sostegno;
- inoltra le richieste di autorizzazione al giudice tutelare;
- inoltra le richieste di autorizzazione al rilascio dei documenti validi per l'espatrio per i minori;
- inoltra le richieste di nomina di un curatore speciale;
- offre supporto per la compilazione della modulistica vigente presso i Tribunali e in genere per la predisposizione delle richieste;
- offre assistenza per altre procedure della volontaria giurisdizione che non richiedono l'ausilio di un avvocato.

Monitoraggio locale e partecipazione alla rete regionale

Gli UdP curano il monitoraggio interno delle attività svolte, attraverso gli strumenti di rilevazione definiti.

	2°
	3°

Sono inoltre chiamati a:

- raccogliere e condividere dati di attività (pratiche gestite, accessi, contatti, tempi di risposta);
- partecipare attivamente agli incontri operativi promossi dalla Regione;
- contribuire alla comunità di pratica e alle attività di miglioramento continuo del servizio;
- gestire relazioni con il Tribunale, anche attraverso canali di comunicazione diretti.



## MONITORAGGIO FINALE

## Risultati conseguiti

Obiettivo	
Scenario di riferimento	
Attuazione e gestione	
Risorse umane	
Risorse finanziarie	
Altre risorse	
Prodotto finale	
Fattori di successo	
Fattori di debolezza	
Efficienza	
<i>Qualità</i>	
<i>Sviluppo</i>	
<i>Immagine</i>	

