

Allegato Tecnico

Servizi Giustizia Digitale

Sommario

Nota di lettura	2
Descrizione generale	2
Modello e Funzionalità	2
Descrizione servizi digitali offerti	3
Punto di Accesso (PdA)	3
Volontaria Giurisdizione (Tutele, Curatele, Amministrazioni di Sostegno) e Procedimenti in materia di persone, minorenni e famiglie	4
ASO/TSO/TSOE	4
Gestione procedure esecutive Mobiliari e Immobiliari	4
Comunicazione agli Uffici di Stato Civile	5
Descrizione dei Servizi Professionali offerti	5
Servizi di Supporto allo start up	5
Servizio di Assistenza e Manutenzione	6

release: 102

data: 17/05/2022

redazione documento: Lucia Di Filippo - Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il servizio conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

Descrizione generale

Il modello nazionale di Giustizia di Prossimità prevede la collaborazione con gli enti locali, per delocalizzare alcune funzioni e avvicinarsi agli utenti operando nell'ambito delle amministrazioni di sostegno, tutele (anche di minori) e curatele, il settore della giurisdizione più prossimo alle esigenze delle persone fragili.

La Regione Emilia-Romagna dal 2019 sta procedendo nella logica di affiancare al modello nazionale un modello evoluto di servizi di giustizia digitale che si caratterizzi per facilità di accesso, interoperabilità e semplificazione dei processi amministrativi. Il modello proposto potrà garantire il pieno governo del processo di integrazione con le piattaforme regionali già in uso per la gestione documentale ed archivistica, aggiungendo valore al modello nazionale.

Modello e Funzionalità

Il modello proposto prevede:

- la messa a disposizione del Punto di Accesso (PdA) Regionale ai servizi resi disponibili dal Processo Civile Telematico (PCT) e di un set di strumenti e funzionalità correlate ad ausilio della diversa utenza (Polizia Municipale, funzionari, utenti ecc...)
 - la messa a disposizione della piattaforma che implementa una serie di task atti ad espletare i servizi necessari alla gestione del modello di Giustizia Digitale proposto
- L'accesso alla piattaforma dei servizi e del PDA può avvenire tramite
- web
 - mobile
 - app desktop (principalmente per i servizi di backoffice)

release: 102

data: 17/05/2022

redazione documento: Lucia Di Filippo - Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- API

Descrizione servizi digitali offerti

La piattaforma, nelle funzioni applicative ad oggi disponibili, viene messa a disposizione da Lepida agli Enti Soci che aderiscono al progetto. Ogni Ente/Unione potrà attivare uno o più servizi, anche in tempi diversi, secondo la propria disponibilità e programmazione.

Punto di Accesso (PdA)

Il Punto d'Accesso (PdA) è la struttura tecnologico-organizzativa che fornisce ai soggetti abilitati esterni al dominio giustizia l'accesso ai servizi di connessione al portale dei servizi telematici, secondo le regole tecnico-operative riportate nel Decreto DM 44/11

Il PdA fornisce i servizi di consultazione telematica degli atti, previa registrazione: è così possibile prendere visione in tempo reale di atti, provvedimenti, documenti dei singoli procedimenti.

Lepida, su mandato della Regione Emilia-Romagna, ha acquisito la struttura tecnologica e ha presentato a fine 2019 la domanda di accreditamento come PdA della Regione e il 1° luglio 2020 ha completato il percorso di accreditamento al Registro nazionale dei PdA ai servizi di giustizia digitale del Ministero di Giustizia. Il software è messo gratuitamente a disposizione di tutti gli Enti Soci.

Con l'acquisizione della licenza perpetua e illimitata del PdA, Lepida ha acquisito contestualmente le licenze correlate dei software verticali:

- Volontaria Giurisdizione (*Tutele, Curatele, Amministrazioni di Sostegno*) e Procedimenti in materia di persone, minorenni e famiglie
- Accertamento Sanitario Obbligatorio/Trattamento Sanitario Obbligatorio/Trattamento sanitario obbligatorio extraospedaliero (ASO/TSO/TSOE)
- Procedure esecutive per riscossione crediti e gestione dei contenziosi su sanzioni amministrative
- Comunicazioni tra Uffici Giudiziari e Uffici di Stato Civile per aggiornamento Anagrafi

release: 102

data: 17/05/2022

redazione documento: Lucia Di Filippo - Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Volontaria Giurisdizione (Tutele, Curatele, Amministrazioni di Sostegno) e Procedimenti in materia di persone, minorenni e famiglie

Per questo ambito, le funzioni principali messe a disposizione degli utenti sono:

- gestione delle deleghe, al fine di rendere più efficiente il lavoro in un unico ufficio
- redattore atti: redattore con cui è possibile “confezionare” gli atti secondo specifiche regole tecniche, firmarli digitalmente, predisporre la “busta” e spedirla tramite PEC, mediante l’inoltro attraverso il Punto di Accesso.
- gestione Pec integrata
- consultazioni fascicoli e Registri di Cancelleria
- pagamenti telematici delle spese di giustizia
- gestione dei rapporti tra Uffici Giudiziari e Servizi Sociali dell’Ente, nel caso di richieste da parte del Tribunale di relazioni o consulenze in merito a situazioni familiari complesse.

ASO/TSO/TSOE

L’ASO e il TSO/TSOE sono normati dalla Legge 180/1978 e dalla Legge 833/1978. In entrambi i casi il Sindaco in qualità di Autorità Sanitaria locale emette l’ordinanza che attiva la procedura e deve essere convalidata entro le 48 ore successive dal Giudice Tutelare.

È un flusso complesso sia per il numero di attori coinvolti sia per i tempi richiesti dal procedimento. La piattaforma ottimizza sia l’operatività che le tempistiche, mettendo a disposizione sia l’app desktop per la predisposizione dell’ordinanza e per il deposito in Cancelleria della richiesta di trattamento, sia l’app mobile per consentire al Sindaco e/o ai propri delegati la firma in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo, senza dover ricorrere a spostamenti di personale.

Gestione procedure esecutive Mobiliari e Immobiliari

Tramite la piattaforma i funzionari del Comune possono depositare

- pignoramento mobiliare presso terzi ex art. 543 ed ex art. 72 bis del DPR 602/1973
- istanza ex. art. 492 bis al Presidente del Tribunale per la ricerca di beni da pignorare
- atto di intervento nella procedura esecutiva

release: 102

data: 17/05/2022

redazione documento: Lucia Di Filippo - Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

- pignoramento mobiliare e custodia veicoli
- gestione del pagamento telematico del contributo

Comunicazione agli Uffici di Stato Civile

La piattaforma realizza le funzioni per la gestione digitale e telematica delle comunicazioni che il Tribunale Ordinario invia ai servizi demografici del Comune, e che danno notizia di provvedimenti giudiziari che richiedono un aggiornamento (annotazione, trascrizione, formazione atto) dei registri di Stato Civile. Tale gestione digitale e telematica è possibile grazie all'abilitazione degli Uffici Comunali (e del personale ad essi assegnato) alle funzionalità del Processo Telematico: gli Uffici di Anagrafe e Stato civile riceveranno le trasmissioni di aggiornamenti dal Tribunale attraverso PEC opportunamente configurata sulla piattaforma e risponderanno con le comunicazioni di adempimento (o di restituzione di provvedimenti trasmessi erroneamente) attraverso i servizi telematici del PCT, il tutto gestito tramite la piattaforma stessa messa a disposizione da Lepida

Descrizione dei Servizi Professionali offerti

Servizi di Supporto allo start up

Data la complessità nell'implementazione dei processi, Lepida metterà a disposizione un servizio di supporto allo start up di ciascuno dei quattro servizi digitali prima descritti, in stretta interazione con l'Ente.

Il supporto sarà erogato da figure adeguatamente skillate e può essere sintetizzato in quattro azioni, cronologicamente posizionate:

- Analisi conoscitiva della realtà esistente
- Change management per una trasformazione digitale efficace
- Configurazione dei sistemi
- Formazione del personale preposto ad ogni specifica funzione.

Queste attività di supporto porteranno all'attivazione operativa di ciascuno dei servizi digitalizzati, sulla base delle scelte di priorità di ciascun Ente interessato.

release: 102

data: 17/05/2022

redazione documento: Lucia Di Filippo - Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Servizio di Assistenza e Manutenzione

L'assistenza post attivazione, suddivisa in 1° e 2° livello, viene erogata tramite un sistema di Trouble Ticket Management (TTM) per garantire la tracciatura delle segnalazioni.

L'indirizzo a cui dovranno essere inviate le richieste o le segnalazioni è il seguente:

hd.giustiziadigitale@lepida.it

Le segnalazioni vengono classificate in base all'urgenza e al tipo (Manutenzione Correttiva/Manutenzione Adeguativa/Migliorativa) e trattate con la conseguente priorità:

1	Urgente	Indisponibilità piattaforma
2	Alta	indisponibilità di funzioni critiche
3	Media	indisponibilità funzioni non critiche
4	Bassa	indisponibilità funzioni non critiche non impattanti sull'operatività

I livelli di servizio garantiti nell'erogazione del servizio sono riportati nelle due tabelle seguenti:

Tempo di presa in carico per ticket di manutenzione correttiva (in base al livello di priorità)	
1	4 ore nel 100% dei casi
2	6 ore nel 90% dei casi
3	16 ore nel 80% dei casi
4	24 ore nel 80% dei casi

Tempo di presa in carico per ticket di manutenzione adeguativa migliorativa	
1	8 ore nel 80% dei casi
4	16 ore nel 80% dei casi

Il servizio di Assistenza Notturna e Festiva non è compreso nei servizi standard qui descritti.

release: 102

data: 17/05/2022

redazione documento: Lucia Di Filippo - Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Per i Soci che ne facciano esplicita richiesta, tale servizio potrà essere attivato a seguito di una specifica offerta economica da parte di Lepida, dimensionata sulla base del tipo di copertura richiesto dal Socio (solo serale - fino alle 22; notturna - dalle 17 alle 8 del mattino successivo; notturna e festiva - copertura completa H24, 7/7 giorni.).

release: 102

data: 17/05/2022

redazione documento: Lucia Di Filippo - Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini