



# *Tribunale di Lecce*

## *Presidenza*

---

*Lecce, 6 Novembre 2022*

**All'Ordine degli Avvocati di Lecce**

**OGGETTO: FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI DI CANCELLERIA – MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI – PROPOSTA DI AGGIORNAMENTO E MONITORAGGIO TRAMITE OSSERVATORIO**

Con la presente si dà conto dell'esito dell'incontro tenutosi nella mattinata di venerdì 28 ottobre 2022 tra una rappresentanza del Tribunale di Lecce (Tanisi, Pasca, Mondatore, Scrimatore, De Pascalis, Bianco, Mele e Carlino) e quella del COA di Lecce (De Mauro, Bonea, Limongelli e Fersini), presso la stanza del Presidente del Tribunale sita al secondo piano del palazzo di via Brenta.

Oggetto del tavolo di confronto è la richiesta di una nuova disciplina della regolamentazione degli accessi agli uffici da parte dell'Avvocatura, che ha ritenuto non appagante quella di cui al provvedimento 26 settembre 2022 della Presidenza del Tribunale in quanto perdurerebbero non meglio specificati "disservizi" a detrimento dell'Avvocatura.

All'esito di tale incontro, dopo ampia ed anche animata discussione, si è unanimemente convenuto circa la necessità di costituire un Osservatorio, composto dalle diverse rappresentanze che hanno preso parte alla riunione (Presidente e Dirigente del Tribunale, Presidenti e Direttori delle sezioni civili, Rappresentanza del COA Lecce), così da tenere aperto il dialogo tra Uffici Giudiziari ed Avvocatura ed al contempo misurare l'efficacia dell'adozione delle nuove adottande misure organizzative (vedi *infra*).

Nel corso della riunione i rappresentanti dell'Avvocatura hanno comunicato di avere indetto un'Assemblea Straordinaria degli iscritti per il giorno 11 novembre 2022 sul tema del funzionamento delle Cancellerie civili. Hanno insistito sulla necessità di un libero accesso degli Avvocati nelle Cancellerie, così da confrontarsi direttamente col funzionario di Cancelleria che ha in carico i procedimenti, in considerazione dell'asserita imprevedibilità e urgenza dei motivi che potrebbero determinarla, non reputandosi sempre sufficiente la

risposta fornita dall'operatore di *Front-office*, per quanto qualificato, preparato e professionale questi possa essere. Vi sarebbero infatti delle situazioni in cui l'avvocato, per risolvere un determinato problema, avrebbe necessità di un confronto diretto col funzionario di cancelleria, non sempre tempestivamente programmabile, onde sarebbe ineludibile consentirne liberamente l'accesso, al pari di ciò che avviene per le Cancellerie penali.

A fronte di ciò, si è obiettato dalla Presidenza del Tribunale che con il disciplinare 26.9.22 – e con la successiva nota 17.10.22, in risposta a nota 3.10.22 del C.O.A. – non è stato precluso l'accesso alle Cancellerie civili, ma lo si è solo disciplinato, attraverso il sistema *Eliminacode* e la possibilità di prenotazione telefonica. L'adozione di tali misure organizzative - peraltro adottate da numerosi Uffici giudiziari d'Italia - risulta infatti non solo adeguata e pienamente compatibile con la gestione del contenzioso civile (oggi interamente telematico, a differenza del penale), ma soprattutto è posta a presidio del regolare ed ordinato funzionamento degli Uffici, posto che il personale, ove presente e non impegnato in udienza, non può essere continuamente distolto dall'assolvimento dei propri compiti, peraltro sempre più gravosi.

La Presidenza del Tribunale, d'altro canto, ha preso atto delle doglianze manifestate dall'Avvocatura, anche con riferimento a singoli episodi di malfunzionamento del servizio telematico o, più genericamente, di disservizio registrati da taluni avvocati nelle modalità di accesso tramite prenotazione, rappresentando di essersi trattato di pochi ed isolati episodi, peraltro superati anche alla luce del "fisiologico" aggiornamento della piattaforma di prenotazione da parte degli operatori abilitati, ovvero grazie alla disponibilità degli stessi Direttori di Cancelleria, i quali hanno riferito di aver sempre garantito un loro tempestivo intervento di supporto rispetto alla singola richiesta o criticità non risolta dal personale operativo al *Front-Office*. D'altro canto, si è anche sottolineato come non sempre le richieste formulate da taluni avvocati fossero connotate dall'urgenza e dalla necessità paventate e potessero trovare pronta e adeguata soluzione con una corretta consultazione del PCT, senza far ricorso alla risposta "verbale" del Cancelliere di turno, talvolta anche poco corretta o aggiornata ed in ogni caso tale da recargli distrazione rispetto alle incombenze dell'ufficio.

Da entrambe le parti, tuttavia, si è ravvisata l'opportunità di trovare un punto d'incontro, tale da portare ad una soluzione, il più possibile appagante e condivisa, del problema.

Dopo che è stata prospettata la possibilità del ricorso ad un "secondo livello", cui accedere nell'ipotesi di risposte inadeguate o non esaustive da parte dell'operatore di *Front-Office* (secondo livello eventualmente rappresentato dal direttore di sezione o da altro funzionario di cancelleria), reputata da sola non appagante dai rappresentanti dell'Avvocatura, è stata avanzata l'ipotesi di adottare, **in via sperimentale e solo fino a fine anno 2022, un'apertura delle cancellerie senza prenotazione per un'ora e mezza per tre giorni a settimana.**



Per effetto di tanto, a parziale modifica di quanto già adottato nella nota del 26 settembre 2022 attualmente in vigore, si prevede quanto segue:

- Il servizio *Eliminacode* per l'accesso alle cancellerie così come la prenotazione dei colloqui con i magistrati continueranno a rappresentare la **modalità ordinaria** di accesso alle cancellerie.
- **L'accesso libero**, senza alcuna prenotazione tramite il servizio *Eliminacode*, è garantito nelle giornate del **lunedì, martedì e giovedì dalle ore 11:30 alle ore 13:00**. In tale fascia oraria, potranno accedere liberamente non solo gli avvocati, ma anche i commercialisti, i consulenti che ne avranno necessità e, in genere, l'utenza. In dette giornate l'orario di apertura al pubblico delle cancellerie (tramite *Front-Office* e tramite prenotazione alle cancellerie) sarà 9,00/13,00, in luogo del consueto 8,30/12,30. La modalità di accesso libero è prevista, in via sperimentale, sino alla data del 31 dicembre 2022 ed è soggetta al **monitoraggio da parte dell'Osservatorio** attraverso l'adozione dei seguenti adempimenti: l'avvocato – o l'utente - che intenderà accedere in tale fascia oraria **senza prenotazione** dovrà compilare un modulo - predisposto dall'ufficio e reperibile ai *Front-Office* di piano - da consegnare al personale di cancelleria all'atto dell'accesso con l'indicazione delle motivazioni e dell'eventuale urgenza che caratterizzano la propria richiesta. Il personale di cancelleria controfirmerà il modulo, indicando se la pratica è stata chiusa. Tali moduli verranno consegnati al Direttore di riferimento che curerà di trasmetterli all'Osservatorio per l'avvio del monitoraggio summenzionato, il cui scopo è quello di verificare le esigenze rappresentate e individuare le migliori soluzioni da adottare;
- Il personale di cancelleria in servizio ai *Front-Office*, laddove richiesto dall'avvocato (o dall'utente) o laddove sia possibile evadere la richiesta – non urgentissima - tramite il servizio *Eliminacode*, procederà alla prenotazione del servizio o dell'appuntamento tramite *Eliminacode* alla presenza dell'avvocato, cui sarà consegnata la ricevuta di presentazione;
- Ogni criticità o disservizio potranno essere segnalati sia all'indirizzo email dell'Osservatorio della giustizia civile del tribunale (**[ogc.tribunale.lecce@giustizia.it](mailto:ogc.tribunale.lecce@giustizia.it)**), sia all'Ordine degli Avvocati, all'indirizzo mail che lo stesso vorrà indicare e mettere a disposizione;
- È garantito sempre il supporto di secondo livello dei Direttori di sezione (o di personale che sarà indicato da questi in appositi ordini di servizio esposti ai *Front-Office*) alle eventuali richieste che pervengano dagli avvocati, che non siano state soddisfatte ai *Front-Office* e che abbiano carattere di urgenza.

Si confida nella collaborazione dell'Avvocatura – in particolare quanto alla integrale compilazione dei moduli d'accesso, strumentali all'attività di monitoraggio – e si rimanda ad un successivo tavolo di confronto nel mese di gennaio (ovvero prima, in caso di documentata necessità) al fine di verificare l'andamento generale della situazione e, nello specifico,

approfondire il monitoraggio degli accessi effettuati con o senza servizio di prenotazione *Eliminacode*.

In tale prospettiva, l'attività stessa dell'Osservatorio persegue l'intento di rendere più facile ed efficace la fruizione dei servizi di cancelleria da parte dell'Avvocatura e dell'utenza e di salvaguardare, al contempo, la migliore organizzazione possibile del lavoro.

IL PRESIDENTE  
*dr. Roberto Tanisi*



LA DIRIGENTE  
*dr.ssa Alessandra Scrimatore*

