



# UFFICI DI PROSSIMITÀ

la giustizia più vicina ai cittadini

## MODELLO FORMATIVO PER GLI UFFICI DI PROSSIMITÀ

## INDICE DEL MATERIALE DIDATTICO

Regione Piemonte

CUP. J69E19000040001 – CIG. 84442320B1

Versione del 31 marzo 2022

AMBITO 0 - NOZIONI INTRODUTTIVE		
MODULO	ARGOMENTO DEL MODULO FORMATIVO	OGGETTO
0.01	IL PERCORSO FORMATIVO PER IL PROGETTO UFFICIO DI PROSSIMITA'	Modulo introduttivo di presentazione del progetto "Uffici di Prossimità", dei ruoli e compiti delle diverse risorse, del percorso formativo e dei rispettivi contenuti e obiettivi. L'impatto sui servizi della giustizia e la riorganizzazione delle cancellerie.

AMBITO A - COMPETENZE GIURIDICHE E ORGANIZZATIVO-GIUDIZIARIE		
MODULO	ARGOMENTO DEL MODULO FORMATIVO	OGGETTO
A.01	PRINCIPI DI ORDINAMENTO GIUDIZIARIO E ARTICOLAZIONE DEGLI UU.GG.	Le fonti dell'ordinamento giudiziario e descrizione dell'organizzazione complessa della macchina giudiziaria. Giurisdizione e competenza. Com'è articolata l'organizzazione giudiziaria e quali sono gli attori coinvolti.
A.02	IL DIRITTO PROCESSUALE CIVILE E LA VOLONTARIA GIURISDIZIONE: CARATTERISTICHE E PRINCIPALI PROCEDIMENTI	Elementi di diritto processuale civile. Come viene esercitata la giurisdizione nel suo complesso e con specifico riguardo alla giurisdizione volontaria: differenza tra VG e Giurisdizione contenziosa. Quali sono i principali procedimenti a cui si fa riferimento.
A.03	ELEMENTI DI DIRITTO CIVILE: CAPACITA' GIURIDICA, CAPACITÀ DI AGIRE, INCAPACITA' E ISTITUTI DI PROTEZIONE	Concetti di diritto sostanziale che interessano le procedure di volontaria giurisdizione con specifico riguardo alla disciplina della capacità giuridica ed agli istituti di protezione disciplinati dal Codice civile.
A.04	PROCEDIMENTI SU MINORI	Disciplina sostanziale e processuale in materia di tutela del minore. Con riguardo in particolare all'esercizio e ai limiti della responsabilità genitoriale, del tutore e del curatore speciale.
A.05	IL PROCEDIMENTO DELLA TUTELA E LA GESTIONE DEI POTERI DA PARTE DEL TUTORE	Il modulo affronta i presupposti e l'iter procedimentale nei suoi aspetti teorici e pratici dall'apertura sino alla chiusura della tutela, i soggetti coinvolti, il ruolo del giudice tutelare, i poteri del tutore, gli atti e i provvedimenti che contraddistinguono il procedimento.
A.06	IL PROCEDIMENTO DI AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO E LA GESTIONE DEI POTERI DELL'AMMINISTRATORE	Il modulo affronta i presupposti e l'iter procedimentale nei suoi aspetti teorici e pratici dall'apertura sino alla chiusura dell'amministrazione di sostegno, i soggetti coinvolti, il ruolo del giudice tutelare, i poteri dell'amministratore, gli atti e i provvedimenti che contraddistinguono il procedimento.
A.07	ALTRI PROCEDIMENTI DI VOLONTARIA GIURISDIZIONE	Panoramica degli ulteriori procedimenti di volontaria giurisdizione con focus dedicato ai procedimenti in materia di famiglia e successioni
A.08	LE PRESTAZIONI DEI SERVIZI PUBBLICI	Quadro normativo di riferimento, il servizio sociale (a chi è rivolto, quali servizi eroga), i servizi sanitari (CSM, SerD, continuità assistenziale), l'UVG e l'UMVD, i servizi residenziali (RSA, comunità), INPS (invalidità civile e indennità frequenza).
A.09	LE FONTI E I PRINCIPI CHE GOVERNANO L'UFFICIO DI PROSSIMITA'	Come nasce l'Ufficio di Prossimità, quali sono i principi a cui si ispira e quali sono quelli che devono guidare l'erogazione del servizio.
A.10	UFFICIO DI PROSSIMITA': MODELLO, ATTORI E RUOLI	Qual è l'articolazione dell'Ufficio di Prossimità, chi sono i soggetti coinvolti e come funziona il modello. Le modalità di delega da parte del cittadino all'Ente.
A.11	GDPR E PRIVACY: LA GESTIONE DEI DATI PERSONALI DA PARTE DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ	Principi in materia di data governance e protezione di dati personali con specifico riguardo alle procedure che interessano l'Ufficio di Prossimità. Come trattare e gestire i dati e come archiviare.
A.L1	LABORATORIO: IL PROCEDIMENTO DELLA TUTELA E LA GESTIONE DEI POTERI DA PARTE DEL TUTORE	Il laboratorio affronta da un punto di vista pratico i principali iter procedurali relativi alla Tutela

AMBITO A - COMPETENZE GIURIDICHE E ORGANIZZATIVO-GIUDIZIARIE		
MODULO	ARGOMENTO DEL MODULO FORMATIVO	OGGETTO
A.L2	LABORATORIO: IL PROCEDIMENTO DI AMMINISTRAZIONE DI SOSTEGNO E LA GESTIONE DEI POTERI DELL'AMMINISTRATORE	Il laboratorio affronta da un punto di vista pratico i principali iter procedurali relativi all'Amministrazione di Sostegno

AMBITO B - COMPETENZE INFORMatico-GIURIDICHE E -GIUDIZIARIE		
MODULO	ARGOMENTO DEL MODULO FORMATIVO	OGGETTO
B.01	ELEMENTI DI INFORMATICA PER L'UFFICIO: IL PACCHETTO OFFICE	Concetti teorico-pratici di funzionamento dei programmi del pacchetto Office
B.02	INTRODUZIONE ALL'INFORMATICA GIURIDICA E ALL'INFORMATICA GIUDIZIARIA	Che cos'è l'informatica giuridica e che cos'è l'informatica giudiziaria. Percorso evolutivo delle relazioni tra diritto e tecnologia nell'ordinamento italiano.
B.03	STRUMENTI DI INFORMATICA GIURIDICA: PEC E FIRMA DIGITALE	La disciplina e le modalità di funzionamento dei principali strumenti di informatica giuridica rilevanti anche nel processo civile telematico quali: posta elettronica e firma digitale.
B.04	IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO E LA SUA DISCIPLINA	Normativa, giurisprudenza e prassi in materia di processo civile telematico.
B.05	ARCHITETTURA: L'UFFICIO DI PROSSIMITÀ NEL PROCESSO TELEMATICO, IL REGINDE E L'ACCREDITAMENTO	L'architettura PCT e l'Ufficio di prossimità. L'utente abilitato interno ed esterno. Il registro generale degli indirizzi elettronici e le modalità di accreditamento.
B.06	STRUMENTI DI INFORMATICA GIURIDIZIARIA NEL PROCESSO CIVILE: GLI APPLICATIVI	I sistemi informativi per la gestione del fascicolo informatico e gli applicativi PCT: a cosa servono e come utilizzarli.
B.07	IL DEPOSITO TELEMATICO DEGLI ATTI	Busta telematica: struttura e creazione. Redazione dell'atto principale, predisposizione degli allegati e modalità di deposito. Focus per tipologie di atto.
B.08	COMUNICAZIONI, NOTIFICAZIONI E DOMICILIO DIGITALE	La disciplina e le modalità di comunicazione e notificazione nel processo telematico
B.09	I CRITERI DI VISIBILITÀ E LA CONSULTAZIONE DEL FASCICOLO	Chi sono i soggetti che possono accedere al fascicolo informatico e quali sono le modalità di consultazione.
B.10	COPIE, DUPLICATI E PAGAMENTI TELEMATICI	Concetti teorico-pratici delle copie e dei duplicati informatici. Come effettuare i pagamenti telematici per le spese di giustizia.
B.L1	LABORATORIO: L'UDP NEI SISTEMI INFORMATIVI MINISTERIALI - INTERAZIONE TRA UDP E CANCELLERIE	L'UdP visto dai sistemi di cancelleria, indicazioni teorico-pratiche sulla gestione degli atti e dell'accesso al fascicolo informatico. Dimostrazione operativa e simulazione del flusso informativo tra UdP e Tribunale e viceversa (trasmissione atti, visibilità, registrazioni, comunicazioni, etc.)

AMBITO C -COMPETENZE COMUNICATIVO-RELAZIONALI E DI GESTIONE DEL SERVIZIO

MODULO	ARGOMENTO DEL MODULO FORMATIVO	OGGETTO
C.01	LAVORARE IN GRUPPI DI LAVORO MISTI: CARATTERISTICHE, VARIABILI E RUOLI	Lavorare in gruppo: dalle variabili fondamentali che caratterizzano un gruppo di lavoro ai fattori che impattano sull'esercizio del proprio ruolo
C.02	ORGANIZZAZIONI, RETICOLI E RELAZIONI INTER-ORGANIZZATIVE	Organizzazione: caratteristiche e principi di base. Rapporti di potere ed elementi di complessità, tecnologie, rapporti con l'esterno e dinamiche organizzative. Dall'organizzazione ai reticoli inter-organizzativi.
C.03	CULTURA E CLIMA ORGANIZZATIVO	Cultura professionale e comunità di pratica. La cultura organizzativa e i suoi elementi. Gli indicatori caratteristici del clima organizzativo.
C.04	INNOVAZIONE E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO	I fattori critici nei percorsi di innovazione e cambiamento organizzativo, modalità e dinamiche di gestione dell'innovazione, come affrontare le resistenze al cambiamento.
C.05	I SERVIZI AL PUBBLICO: DAL SISTEMA DI EROGAZIONE ALLA QUALITÀ NEI SERVIZI	Dall'esecuzione di un adempimento all'erogazione del servizio: quali i passaggi fondamentali per la presa in carico efficace delle istanze e bisogni dell'utenza.
C.06	CONFRONTO E GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO E DI POTENZIALI DINAMICHE CONFLITTUALI	I conflitti inter-personali: conoscerne le caratteristiche per gestirli in modo consapevole ed efficace.
C.07	PRINCIPI DI PROBLEM SOLVING	Imparare a leggere e interpretare i problemi, saper comprendere e saper applicare le tecniche di risoluzioni più efficaci rispetto al tipo di problemi
C.08	ELEMENTI DI DECISION MAKING: DALLA PROTOTIPAZIONE ALLA VALIDAZIONE DELLE SOLUZIONI	Come valutare in modo consapevole le possibili decisioni in condizioni di incertezza
C.09	ASCOLTO ATTIVO E COMUNICAZIONE	Introduzione ai principi base della comunicazione, per un approccio più consapevole nell'interazione con l'utente
C.10	COMUNICAZIONE E STRUMENTI	Contestualizzare le scelte comunicative all'interno degli uffici pubblici: dalla ratio delle più recenti riforme, al commento ai principali strumenti a disposizione della PA
C.11	ORGANIZZARE E GESTIRE IL COLLOQUIO CON L'UTENTE	Teorie e tecniche di presa in carico e gestione del quadro esigenziale dell'utente-tipo: organizzazione degli spazi, fasi ed elementi principali per garantire ascolto e fornire risposte efficaci che tengano conto anche di possibili fragilità dei destinatari.
C.L1	LABORATORI DI SIMULAZIONE E CASI STUDIO	Formazione intervento e affiancamento operativo attraverso momenti esperienziali di confronto e scambio fra discenti sugli aspetti teorici affrontati.