



UFFICI DI PROSSIMITÀ

la giustizia più vicina ai cittadini

MODELLO FORMATIVO PER GLI UFFICI DI PROSSIMITÀ

Regione Piemonte

CUP. J69E19000040001 - CIG. 84442320B1

Versione del 25 novembre 2021

Il presente documento riporta il “Modello formativo per gli Uffici di Prossimità” realizzato da Regione Piemonte nell’ambito del *servizio finalizzato allo sviluppo di un modello formativo-organizzativo e alla modellizzazione dei processi per l’attivazione e la gestione degli Uffici di Prossimità, nell’ambito delle risorse del PON Governance 2014/2020 (CUP J69E19000040001 - CIG 84442320B1)* promosso dal Ministero della Giustizia in qualità di organismo intermedio del “PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020”.

L’obiettivo del Modello formativo è individuare le tematiche per lo sviluppo delle competenze multidisciplinari necessarie a un’efficace erogazione del servizio al pubblico presso gli Uffici di Prossimità e alla base della migliore integrazione operativa degli stessi uffici con il sistema giudiziario, al fine di:

- informare gli utenti sugli istituti di protezione giuridica, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo;
- orientare e supportare i cittadini nella predisposizione degli atti che non richiedono la difesa tecnica, fornendo anche la modulistica adottata dagli uffici giudiziari di riferimento;
- inviare atti telematici agli uffici giudiziari secondo le previsioni del processo civile telematico.

Il Modello formativo è stato articolato sulla base delle linee guida del Ministero della Giustizia *Formazione personale in servizio presso gli uffici di prossimità* e del modello pilota organizzativo, procedurale e formativo di Ufficio di Prossimità predisposto da Regione Piemonte e sintetizzato in apposito ToolKIT. In aggiunta, il modello recepisce le indicazioni dei referenti del Ministero della Giustizia, delle tre regioni pilota e del referente di progetto per gli Uffici Giudiziari del Distretto di Corte di Appello di Torino, come rilevate nel corso di specifici incontri tecnico-operativi.

L’articolazione in moduli del Modello favorisce la personalizzazione del percorso formativo proposto al singolo ufficio di prossimità, tenendo conto delle dimensioni e delle risorse allocate, nonché delle competenze di partenza. Ad esempio, come riportato nell’allegato tecnico, in funzione del livello di approfondimento ritenuto necessario per attivare e/o proseguire lo sviluppo dell’ufficio, i moduli del Modello possono essere organizzati ed erogati in due fasi distinte e successive:

1. **Moduli Prioritari** per trasferire al personale le competenze minime utili all’apertura dell’ufficio;
2. **Moduli di Approfondimento** volti al miglioramento dell’offerta e della qualità dei servizi.

Ciascun modulo è autoconsistente e può essere fruito su specifica richiesta o necessità dell’ufficio anche in un’ottica di formazione continua.

GUIDA ALLA LETTURA DEL DOCUMENTO

Il presente documento si compone delle seguenti cinque sezioni:

- S1. AMBITI E OBIETTIVI FORMATIVI**, dedicata alla descrizione degli ambiti formativi e dei relativi obiettivi in relazione alla specifica articolazione modulare definita;
- S2. MODULI FORMATIVI E MODALITÀ DI INTERVENTO**, dedicata alla descrizione degli elementi che caratterizzano ciascun modulo che costituisce il modello (es: codifica, descrizione, contenuti e strumenti formativi e-learning);
- S3. PROGRAMMA FORMATIVO**, tabella sinottica dei moduli formativi proposti con indicazione delle modalità operative, delle ore formative minime e degli strumenti di e-learning di supporto;
- S4. SINTESI DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE**, tabella di sintesi dell'impegno complessivamente richiesto per il completamento da parte degli UdP di ciascun ambito formativo progettato.
- S5. PROFILO DEI FORMATORI**, tabella di dettaglio delle competenze tecnico-professionali che devono essere possedute da ciascun formatore in relazione allo specifico ambito di competenza.

S1. AMBITI E OBIETTIVI FORMATIVI

Il programma formativo si articola in quattro ambiti:

- **AMBITO-0)** dedicato alla presentazione del progetto, del percorso, dei rispettivi contenuti e obiettivi;
- **AMBITO-A)** dedicato allo sviluppo delle competenze giuridiche e organizzativo-giudiziarie;
- **AMBITO-B)** dedicato allo sviluppo delle competenze informatico-giuridiche e giudiziarie;
- **AMBITO-C)** dedicato allo sviluppo delle competenze comunicativo-relazionali e di gestione del servizio.

AMBITO-0) NOZIONI INTRODUTTIVE

Il Modello formativo prevede un primo modulo di presentazione del percorso didattico, dei rispettivi contenuti e obiettivi, così da accompagnare alla migliore comprensione della complementarietà dei moduli che articolano il programma e delle finalità ultime del progetto "Uffici di Prossimità".

AMBITO-A) COMPETENZE GIURIDICHE E ORGANIZZATIVO-GIUDIZIARIE

Questo ambito mira a fornire le conoscenze giuridiche e organizzativo-amministrative in materia di Volontaria Giurisdizione.

Tale prima fase del percorso prende avvio con moduli dedicati ai principi di ordinamento giudiziario e di diritto processuale civile per fornire le basi di comprensione del contesto complesso all'interno del quale si muove la giurisdizione e l'Ufficio di Prossimità, per poi concentrarsi sulla giurisdizione volontaria, sugli istituti di protezione giuridica del soggetto debole e sugli specifici procedimenti.

In ciascun modulo sono trattati anche gli aspetti organizzativi e amministrativi legati alla concreta operatività dei procedimenti di volontaria giurisdizione, delle fonti e dei principi che governano l'Ufficio di Prossimità, la sua organizzazione, gli attori e i ruoli.

A chiusura, viene affrontato il tema della privacy e della gestione dei dati personali da parte dell'Ufficio di Prossimità e viene prevista l'attività di affiancamento operativo presso le cancellerie.

AMBITO-B) COMPETENZE INFORMATICO-GIURIDICHE E GIUDIZIARIE

Questo ambito ha un profilo tecnico informatico-giuridico e mira a fornire le conoscenze teoriche e pratiche necessarie alla gestione dei procedimenti attraverso i sistemi informativi e il Processo Civile Telematico (PCT).

Questa fase del percorso formativo prende avvio con un modulo dedicato al consolidamento delle conoscenze degli strumenti informatici di base per poi focalizzarsi sull'informatica giuridica e giudiziaria.

Tra i moduli previsti trovano ampio spazio quelli dedicati alla disciplina del Processo Civile Telematico e all'utilizzo degli applicativi dell'Ufficio di Prossimità, in relazione al fascicolo informatico dei procedimenti e alla gestione dell'Ufficio stesso¹.

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

Questo ambito mira a fornire le competenze comunicativo-relazionali necessarie alla gestione del servizio presso l'Ufficio di Prossimità per massimizzare la soddisfazione del cittadino.

Il percorso si focalizza inizialmente sulla corretta gestione dei rapporti interni all'Ufficio di prossimità e tra il suo personale con i referenti del tribunale e gli altri enti del territorio, per poi fornire strumenti di gestione efficace dei rapporti con l'utenza nell'erogazione dei servizi.

All'interno dei moduli sono previste esercitazioni pratiche per favorire l'acquisizione delle competenze comunicativo relazionali descritte.

S2. MODULI FORMATIVI E MODALITÀ DI INTERVENTO

S2.1 MODULI FORMATIVI

Di seguito verranno presentati i moduli formativi e le modalità di intervento in forma tabellare.

Ciascun modulo è caratterizzato dai seguenti elementi:

- un **codice alfanumerico** organizzato per ambito e per singolo modulo finalizzato a individuare sinteticamente i singoli elementi del progetto;
- l'indicazione della **priorità** prevista per i moduli ritenuti centrali per l'avvio dell'ufficio di prossimità;
- la descrizione degli **argomenti** formativi che saranno trattati all'interno di ciascun modulo (oggetto del modulo e relativo programma);
- l'indicazione dei **contenuti e degli strumenti formativi e-learning** che saranno predisposti e utilizzati per l'erogazione dello specifico modulo. In dettaglio, per ciascun modulo sono stati

¹ Gli argomenti potranno variare in relazione alla disponibilità di un quadro informativo di maggiore dettaglio in merito al cd *Ufficio di Prossimità virtuale* e relativi applicativi informatici.

previsti contenuti specifici e strumenti formativi in modalità e-learning che potranno essere condivisi con i discenti attraverso l'utilizzo di apposite piattaforme di condivisione online. La sezione "e-learning" della tabella descrittiva dei moduli presenta quindi tre categorie di dispositivi: **Documentazione**, materiale scritto, di varia natura, che verrà condiviso con i discenti; **Strumenti**, insieme delle modalità pratico-operative attraverso cui l'utente potrà trovare risposta a dubbi e domande sui temi oggetto della formazione; **Multimediale**, insieme di modalità audio-video con cui i discenti possono approfondire in modalità asincrona le materie oggetto di formazione. La tabella seguente riassume le opzioni previste per il materiale formativo e-learning.

DOCUMENTAZIONE	DISPENSE	Slide, documento di testo riassuntivo e/o con riferimenti
	BIBLIOGRAFIA, SITOGRAFIA	Insieme delle fonti, di testi scritti, pubblicazioni e/o siti web per ulteriori approfondimenti
	APPROFONDIMENTI	Testi di legge, articoli di dottrina, giurisprudenza, manuali, elaborati da esperti e/o enti
STRUMENTI	VADEMECUM/LINEE GUIDA	Documentazione operativa recante prassi e modalità di lavoro rispetto agli argomenti del modulo formativo
	FAQ	Frequently Asked Questions (risposte alle principali domande legate all'operatività lavorativa e inerenti al modulo formativo)
	MODULI, ATTI E PROVVEDIMENTI TIPO	Atti e moduli esemplificativi
MULTIMEDIALE	VIDEO PRESENTAZIONE DELL'AMBITO TEMATICO	Video illustrativo inerente alla materia oggetto della formazione
	VIDEO PILLOLA	Breve video su una specifica tematica formativa
	VIDEO TESTIMONIANZA	Video recante testimonianze significative da parte di referenti qualificanti e di rilievo nell'ambito tematico illustrato
	ESERCITAZIONI INTERATTIVE	Esercitazioni tecnico-pratiche sugli argomenti oggetto dei moduli formativi

S2.2 MODALITÀ DI INTERVENTO

I moduli formativi prevedono modalità di intervento differenziate a seconda del contenuto, tra le quali in particolare: formazione frontale e training on the job, inteso come affiancamento di un esperto. In caso di specifica esigenza o richiesta motivata, tali attività potranno essere erogate da remoto con l'ausilio di apposite piattaforme, come ad esempio Teams e Google Meet. La modularità del Modello è alla base di possibili personalizzazioni e adattamenti alle realtà in cui viene proposto.

Alle attività didattiche possono partecipare in compresenza anche addetti dell'ufficio giudiziario impegnati nelle attività di raccordo con gli Uffici di Prossimità. Laddove fosse attivato il cd Centro di competenza presso il Tribunale, il personale incaricato può essere coinvolto nelle attività formative, ad esempio con testimonianze dirette.

S3. PROGRAMMA FORMATIVO

0) NOZIONI INTRODUTTIVE

AMBITO	MODULO	PRIORITÀ	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI				
0	0.01	X	IL PERCORSO FORMATIVO PER IL PROGETTO UFFICIO DI PROSSIMITÀ'	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.	- Il progetto "Uffici di Prossimità" a livello nazionale e regionale - Ruoli e compiti del personale dell'Ufficio di Prossimità e del personale UG di raccordo con l'UdP - L'impatto sui servizi giustizia e la riorganizzazione delle cancellerie - Introduzione al percorso formativo: contenuti e obiettivi	<u>Multimediale</u> video presentazione dell'ambito tematico		3		3
								3	0	3

A) COMPETENZE GIURIDICHE E ORGANIZZATIVO-GIUDIZIARIE

AMBITO	MODULO	PRIORITÀ	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI				
	A.01	X	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Fonti e principi di ordinamento giudiziario - Giurisdizione e competenza (per territorio, materia ecc.). Il concetto di residenza. - Sistema tabellare e organizzazione degli uffici giudicanti - La giustizia come organizzazione complessa a legame debole: strutture, attori, ruoli 	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Video presentazione dell'ambito tematico		1		1
	A.02	X	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Principi generali - Giurisdizione contenziosa e giurisdizione volontaria - Il processo ordinario di cognizione, di esecuzione e i procedimenti speciali - Atti introduttivi atti e ricorsi (struttura) - Le parti nel processo ordinario e nel procedimento di volontaria giurisdizione 	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti		1		1
	A.03		ELEMENTI DI DIRITTO CIVILE: CAPACITÀ GIURIDICA, CAPACITÀ DI AGIRE, INCAPACITÀ 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.	<ul style="list-style-type: none"> - persona fisica, capacità giuridica e capacità di agire - le tipologie di incapacità (parziale e totale, naturale e di fatto) -disciplina degli atti compiuti (annullabilità) - panoramica degli istituti di protezione degli incapaci disciplinati dal codice civile: la responsabilità genitoriale, la tutela, la curatela, l'amministrazione di sostegno 	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti		2		2

AMBITO	MODULO	PRIORITY	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME	
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI					
	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.	<ul style="list-style-type: none">- Status di figlio e diritti e doveri, la responsabilità genitoriale e la rappresentanza- Panoramica sui procedimenti relativi ai minori- Competenza del Tribunale per i Minorenni e competenza del Tribunale Ordinario- Atti per i quali è necessaria l'autorizzazione del Giudice Tutelare e procedimenti (rilascio passaporto, accettazione e/o rinuncia eredità, autorizzazione ad acquistare o vendere bene immobile in nome e per conto del minore, nomina curatore speciale, accettazione donazioni)- Vigilanza ex art. 337- Affidamento dei minori	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Moduli, atti e provvedimenti tipo Video pillola	N	2		2	
	A.05	X	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.	<ul style="list-style-type: none">- Panoramica sul procedimento per l'interdizione- Ricorso, natura, legittimati, contenuto, procedimento.- Presupposti e apertura della tutela.- Tutore provvisorio e definitivo. Giuramento- Nomina e revoca del tutore.- L'esercizio dei poteri del tutore e la sorveglianza del Giudice Tutelare- Gli atti ex art. 374 cc., istanze del tutore e autorizzazioni del GT- Autorizzazioni e pareri- L'inventario e la rendicontazione- Chiusura della tutela e rendicontazione finale	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Moduli, atti e provvedimenti tipo Video pillola		2		2	
	A.L1	X	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 procedimentali relativi alla Tutela	Simulazione e casi studio, con compilazione e commento della modulistica. Raccolta di esempi e commento in aula		N		3		3

AMBITO	MODULO	PRIORITY	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME	
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI					
	A.06	X	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.	<ul style="list-style-type: none">- Panoramica sul procedimento di amministrazione di sostegno- Ricorso, presupposti e apertura dell'amministrazione di sostegno.- Distinzioni tra Tutela e Amministrazione, posizioni e orientamenti.- Nomina, revoca e sostituzione dell'Amministratore-Rapporti Amministratore - Amministrato 410 cc- L'eventuale inventario, rendiconti periodici e rendiconto finale- I poteri e la gestione degli atti e della procedura da parte dell'amministratore- Intervento, controllo del GT e colloqui- La disciplina dei conflitti di interessi- Il consenso informato	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Moduli, atti e provvedimenti tipo Video pillola		2		2	
	A.L2	X	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	Simulazione e casi studio, con compilazione e commento della modulistica. Raccolta di esempi e commento in aula		N		3		3

AMBITO	MODULO	PRIORITY	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI				
	A.07		ALTRI PROCEDIMENTI DI VOLONTARIA GIURIDIZIONE	Panoramica degli ulteriori procedimenti di volontaria giurisdizione con focus dedicato ai procedimenti in materia di famiglia e successioni	<i>- procedimenti volti alla modifica delle condizioni di separazione o divorzio</i> <i>- eredità giacenti e eredità beneficate</i> <i>- gli altri procedimenti di volontaria giurisdizione (rettifica atti dello stato civile, adozione di maggiorenne, ammortamento dei titoli, etc)</i>	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Moduli, atti e provvedimenti tipo Video pillola	C	2		2
	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).	<i>- La disciplina dell'ente locale</i> <i>- La disciplina dei servizi socioassistenziali: competenze territoriali e tipologia di utenti</i> <i>- I servizi sociali</i> <i>- I servizi sanitari e residenziali (pubblici e privati)</i> <i>- INPS</i>	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Video presentazione dell'ambito tematico		1		1
	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.	<i>- fonti e disciplina degli uffici di prossimità</i> <i>- i servizi e le modalità di erogazione</i> <i>- la rete e gli accordi</i>	<u>Documentazione</u> Dispense <u>Multimediale</u> Moduli, atti e provvedimenti tipo		1		1

AMBITO	MODULO	PRIORITY	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI				
	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.	- soggetti coinvolti - il modello organizzativo - modalità di delega da parte del cittadino all'ente	<u>Documentazione</u> Dispense <u>Multimediale</u> Moduli, atti e provvedimenti tipo <u>Video testimonianza</u>		2		2
	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.	- principi base del GDPR - ruoli e attori autorizzati al trattamento - le categorie di dati - il trattamento dei dati	<u>Documentazione</u> Dispense <u>Multimediale</u> Moduli, atti e provvedimenti tipo Video pillola	N	2		2
	A.13	X	AFFIANCAMENTO OPERATIVO PRESSO LE CANCELLERIE	Attività di affiancamento e osservazione partecipante presso le cancellerie per la migliore comprensione degli aspetti operativi acquisiti nel corso delle lezioni teorico-pratiche	- unità organizzative interessate e responsabili - le attività di front office - le attività di back office - i rapporti con gli enti - i rapporti con la Cancelleria - i rapporti con il giudice tutelare - casi pratici (richieste frequenti, aspetti critici e soluzioni pratiche)		N		6	6
								18	12	30

B) COMPETENZE INFORMATICO-GIURIDICHE E GIUDIZIARIE

AMBITO	MODULO	PRIORITÀ	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI				
	B.01	X	ELEMENTI DI INFORMATICA PER L'UFFICIO: IL PACCHETTO OFFICE	Concetti teorico-pratici di funzionamento dei programmi del pacchetto office	<ul style="list-style-type: none"> - nozioni di base videoscrittura - come lavorare sui fogli di calcolo - come creare delle presentazioni - come leggere la posta elettronica su un client - come gestire gli impegni con il calendario - come convocare una video riunione con Teams - le integrazioni tra i diversi software - salvataggio degli output in diversi formati e generazione di documenti 	<u>Documentazione</u> Dispense Approfondimenti <u>Strumenti</u> Vademecum/ linee guida <u>Multimediale</u> Video pillola	N		6	6
	B.02	X	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.	<ul style="list-style-type: none"> - definizioni di informatica giuridica e giudiziaria - evoluzione normativa della digitalizzazione nella PA - introduzione al CAD e al regolamento EIDAS 	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia <u>Multimediale</u> Video presentazione dell'ambito tematico		2		2
	B.03	X	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.	<ul style="list-style-type: none"> - tipi di firme e sistemi di autenticazione disciplina e operatività - la posta elettronica certificata disciplina e operatività 	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Strumenti</u> FAQ <u>Multimediale</u> Video pillola Esercitazioni interattive	C	2		2

AMBITO	MODULO	PRIORITÀ	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA					
	B.04	X	IL PROCESSO CIVILE TELEMATICO E LA SUA DISCIPLINA	Normativa, giurisprudenza e prassi in materia di processo civile telematico.	- Il processo civile telematico: introduzione e stato dell'arte - L'obbligatorietà del deposito telematico - Il fascicolo informatico e il potere di autentica	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Video testimonianza		2		2
	B.05	X	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.	-L'infrastruttura tecnica PCT - Il flusso degli atti via PEC - Reginde e Inipec - Gli utenti abilitati interni ed esterni - L'accreditamento dell'Ufficio di Prossimità - Il fascicolo informatico e la logica stato-evento	<u>Documentazione</u> Dispense <u>Strumenti</u> Moduli, atti e provvedimenti tipo	C	3		3
	B.06	X	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.	- PST e registri informatici ministeriali per la gestione dei fascicoli - gli strumenti del giudice e dei suoi assistenti - Gli applicativi PCT per i soggetti abilitati esterni - introduzione agli applicativi in uso presso l'UdP - installazione e configurazione applicativi UdP	<u>Documentazione</u> Dispense Approfondimenti <u>Strumenti</u> Vademecum/ linee guida <u>Multimediale</u> Video presentazione dell'ambito tematico Esercitazioni interattive	C	3		3

AMBITO	MODULO	PRIORITY	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI				
	B.07	X	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.	<ul style="list-style-type: none"> - regole e specifiche tecniche - software per il deposito telematico - criteri di redazione dell'atto telematico - atti depositabili nella volontaria giurisdizione - modalità operative e prassi di deposito telematico presso l'UdP 	<u>Documentazione</u> Dispense <u>Strumenti</u> Vademecum/ linee guida FAQ Moduli, atti e provvedimenti tipo <u>Multimediale</u> Video pillola Esercitazioni interattive	N		3	3
	B.08	X	COMUNICAZIONI, NOTIFICAZIONI E DOMICILIO DIGITALE	La disciplina e le modalità di comunicazione e notificazione nel processo telematico	<ul style="list-style-type: none"> - la disciplina delle comunicazioni e notificazioni - come vengono effettuate le comunicazioni e le notificazioni da parte del Tribunale e dell'avvocato - domicilio digitale e modalità di elezione 	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti	N		3	3
	B.09	X	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.	<ul style="list-style-type: none"> - I ruoli di consultazione (Parte, Avvocato, Ausiliario, etc.) - Istanza di accesso al fascicolo informatico - Modalità di consultazione: dal Portale dei Servizi Telematici e dall'app Giustizia Civile 	<u>Documentazione</u> Dispense <u>Strumenti</u> Vademecum/ linee guida <u>Multimediale</u> Video pillola	C		3	3

AMBITO	MODULO	PRIORITÀ	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME	
ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI								
	B.10	X	COPIE, DUPLICATI E PAGAMENTI TELEMATICI	Concetti teorico-pratici delle copie e dei duplicati informatici. Come effettuare i pagamenti telematici per le spese di giustizia.	- il documento informatico - Differenza tra copie e duplicati informatici - Spese di giustizia e pagamenti telematici	<u>Documentazione</u> Dispense			3	3	
	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.)	- procedimenti in cui il sistema PCT prevede il possibile intervento dello "Sportello di Prossimità" - l'UdP nel PCT e nel fascicolo informatico - I depositi e le comunicazioni - Le interazioni tra UdP e Tribunale - fasi e passaggi relativi al deposito telematico - impatto sul lavoro del giudice - analisi di casi	<u>Documentazione</u> Dispense <u>Multimediale</u> Video pillola	N		6	6	
									12	24	36

C) COMPETENZE COMUNICATIVO-RELAZIONALI E DI GESTIONE DEL SERVIZIO

AMBITO	MODULO	PRIORITÀ	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI				
	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	<ul style="list-style-type: none"> - che cos'è un gruppo: variabili chiave - dal gruppo al gruppo di lavoro: l'interdipendenza funzionale - le variabili chiave di un gruppo di lavoro - i ruoli all'interno dei gruppi di lavoro: posizione assegnata, attitudini individuali, aspettative del gruppo 	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti	C	3		3
	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione di organizzazione - principi di differenziazione e integrazione del lavoro - organizzazioni complesse a legame debole: caratteristiche ed esempi - rapporto organizzazione-ambiente - teorie delle relazioni inter-organizzative 	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Video presentazione dell'ambito tematico		2		2
	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.	<ul style="list-style-type: none"> - definizione di cultura organizzativa - componenti base della cultura organizzativa: artefatti, valori dichiarati, assunti di base - tipi di culture organizzative: valori fondanti e leve motivazionali sottese - definizione di clima organizzativo - indicatori di clima - differenze tra clima e cultura organizzativa 	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti	C		1	1

AMBITO	MODULO	PRIORITÀ	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI				
	C.04		INNOVAZIONE E GESTIONE DEL CAMBIAMENTO	<i>I fattori critici nei percorsi di innovazione e cambiamento organizzativo, modalità e dinamiche di gestione dell'innovazione, come affrontare le resistenze al cambiamento.</i>	<i>- i driver dell'innovazione e la gestione del cambiamento - Il ruolo della tecnologia come fattore di successo nei processi di innovazione - Resistenza al cambiamento: caratteristiche e modalità di gestione</i>	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti		1		1
	C.05		I SERVIZI AL PUBBLICO: DAL SISTEMA DI EROGAZIONE ALLA QUALITÀ NEI SERVIZI	<i>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.</i>	<i>- Componenti chiave dei servizi - il sistema di erogazione dei servizi: variabili e coerenza interna - qualità nei servizi: dal servizio percepito al servizio erogato</i>	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Video testimonianza	C		3	3
	C.06		CONFRONTO E GESTIONE DELLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO E DI POTENZIALI DINAMICHE CONFLITTUALI	<i>I conflitti inter-personali: conoscerne le caratteristiche per gestirli in modo consapevole ed efficace.</i>	<i>- Tipi e livelli di conflitti - fattori chiave di un conflitto interpersonale - tecniche di gestione dei conflitti - Rendere il conflitto un momento produttivo di scambio e confronto</i>	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti	C		2	2

AMBITO	MODULO	PRIORITÀ	DESCRIZIONE			E-LEARNING	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
			ARGOMENTO	OGGETTO	PROGRAMMA	MATERIALI				
	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	- Definizione di problem solving - le fasi standard: problem finding, problem setting, problem solving - tecniche di problem solving logico-razionali - tecniche di problem solving creative	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti	C		3	3
	C.08		ELEMENTI DI DECISION MAKING: DALLA PROTOTIPAZIONE ALLA VALIDAZIONE DELLE SOLUZIONI	Come valutare in modo consapevole le possibili decisioni in condizioni di incertezza	- Decidere in condizioni di incertezza: concetto di razionalità limitata - elementi di teoria dei giochi: il dilemma del prigioniero - principi di economia comportamentale: bias cognitivi, effetto framing, ecc.	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti	C		3	3
	C.09	X	ASCOLTO ATTIVO E COMUNICAZIONE	Introduzione ai principi base della comunicazione, per un approccio più consapevole nell'interazione con l'utente	- Assunti base della comunicazione - ascolto attivo e ostacoli all'ascolto - comunicazione verbale, non verbale, paraverbale - comunicazione a una e a due vie, ruolo del feedback - stili comunicativi: comunicazione aggressiva, passiva, assertiva	<u>Documentazione</u> Dispense Bibliografia, sitografia Approfondimenti <u>Multimediale</u> Video pillola	C		3	3

AMBITO	MODULO	PRIORITÀ	ARGOMENTO	DESCRIZIONE OGGETTO	PROGRAMMA	E-LEARNING MATERIALI	PRATICA	F.F.	TOJ	ORE MINIME
	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	<ul style="list-style-type: none"> - Fondamenti di comunicazione pubblica - principali riforme di comunicazione pubblica: il ruolo dell'accountability - la comunicazione digitale nella PA: riferimenti normativi e caratteristiche - Esempi di strumenti di comunicazione pubblica (bilancio di responsabilità sociale, carta e guida ai servizi, l'ufficio relazioni con il pubblico) 	<u>Documentazione</u> <u>Dispense</u> <u>Bibliografia, sitografia</u> <u>Approfondimenti</u> <u>Multimediale</u> <u>Video presentazione dell'ambito tematico</u>	C		3	3
	C.11	X	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.	<ul style="list-style-type: none"> - Definizione - il colloquio come strumento - il setting del colloquio - gli attori del colloquio - la relazione asimmetrica conduttore-utente, - l'analisi della domanda. 	<u>Documentazione</u> <u>Dispense</u> <u>Bibliografia, sitografia</u> <u>Approfondimenti</u> <u>Strumenti</u> <u>Vademecum/ linee guida</u> <u>Multimediale</u> <u>Video pillola</u>			3	3
	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.	<ul style="list-style-type: none"> - simulazioni di colloqui utente - UdP e interrelazioni UdP-UG - lavori di gruppo - analisi di casi 		N		3	3
								6	24	30

S4. SINTESI DELLE ATTIVITÀ FORMATIVE

La tabella seguente riassume le attività formative descritte nel paragrafo precedente rispetto all'ambito di riferimento, alle ore di formazione frontale e di training on the job individuate, e al totale delle ore complessive:

	ORE F.F.	ORE TOJ	ORE COMPLESSIVE
AMBITO O NOZIONI INTRODUTTIVE	3	0	3
AMBITO A COMPETENZE GIURIDICHE E ORGANIZZATIVO-GIUDIZIARIE	18	12	30
AMBITO B COMPETENZE INFORMATICO-GIURIDICHE E -GIUDIZIARIE	12	24	36
AMBITO C COMPETENZE COMUNICATIVO-RELAZIONALI E DI GESTIONE DEL SERVIZIO	6	24	30
TOTALE	39	60	99

S5. PROFILO DEI FORMATORI

In tabella il dettaglio delle competenze tecnico-professionali che devono essere possedute da ciascun formatore (interno o esterno) in relazione allo specifico ambito di competenza.

FIGURA PROFESSIONALE	COMPETENZE DI BASE DELLA FIGURA PROFESSIONALE	ESPERIENZE QUALIFICANTI
ESPERTO GIURISTA	<ul style="list-style-type: none"> • Ordinamento giudiziario, con specifico riferimento ai Tribunali nei loro aspetti teorici e pratici; • Volontaria Giurisdizione con specifico riferimento ai procedimenti di competenza del Giudice Tutelare; • Istituti giuridici di protezione dei soggetti deboli e delle modalità operative di tutela giurisdizionale; • Procedimenti attivabili senza la difesa tecnica; • Utilizzo degli applicativi di informatica giudiziaria per la redazione della busta telematica e la consultazione dello stato del procedimento. 	<p>Aver maturato esperienze in progetti formativi o di analisi organizzativa realizzati nei confronti di almeno uno dei seguenti soggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pubbliche amministrazioni locali e centrali; • Uffici Giudiziari; • Ordini professionali (es. Ordini degli Avvocati).
ESPERTO PCT	<ul style="list-style-type: none"> • Normativa sul PCT; • Sistemi informativi ministeriali (registri di cancelleria con specifico riguardo alla Volontaria Giurisdizione); • Attori e ruoli del procedimento in relazione alla normativa e all'architettura del PCT; • La Posta Elettronica Certificata; • Il Registro Generale degli Indirizzi Elettronici (Re.G.Ind.E); • Il Portale dei Servizi Telematici (PST); • Gli atti depositabili telematicamente (descrizione, tipologie: introduttivo, in corso di causa); • I redattori: funzioni e modalità di utilizzo; • Il deposito telematico e l'aggiornamento dei registri informatici: l'utilizzo nella pratica; • Copie e pagamenti telematici. 	<p>Aver maturato esperienze in progetti formativi o di analisi organizzativa realizzati nei confronti di almeno uno dei seguenti soggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pubbliche amministrazioni locali e centrali; • Uffici Giudiziari; • Ordini professionali (es. Ordini degli Avvocati).

FIGURA PROFESSIONALE	COMPETENZE DI BASE DELLA FIGURA PROFESSIONALE	ESPERIENZE QUALIFICANTI
ESPERTO CHANGE MANAGEMENT & COMPETENZE RELAZIONALI	<ul style="list-style-type: none"> • Principi e tecniche di comunicazione efficace; • Dinamiche e interazioni all'interno dei gruppi di lavoro; • Definizione dei ruoli all'interno dei gruppi di lavoro; • Principi di management pubblico e teoria dell'organizzazione, con particolare attenzione a Uffici Giudiziari ed Enti Locali; • Valutazione delle esigenze di change management; • Organizzazione giudiziaria; • Organizzazione degli enti locali, con particolare attenzione alle peculiarità regionali legate al sistema di erogazione dei servizi socio-assistenziali; • Management di complessi progetti di trasformazione presso le Pubbliche Amministrazioni con il coinvolgimento della rete locale. 	<p>Aver maturato esperienze in progetti formativi o di analisi organizzativa realizzati nei confronti di almeno uno dei seguenti soggetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pubbliche amministrazioni locali e centrali; • Uffici Giudiziari; • Ordini professionali (es. Ordini degli Avvocati).