

**Capitolato Tecnico**

**CAPITOLATO TECNICO**

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di "Monitoraggio, valutazione e disseminazione dei risultati del progetto Giustizia On Line (GoL)" del Programma di riduzione dei tempi della Giustizia civile, finanziato nell'ambito del Piano di azione coesione

## Capitolato Tecnico

### 1- Quadro di riferimento

Nell'ambito del Piano di azione coesione (PAC) è stato realizzato dal Ministero della giustizia il progetto PCT Sud – Giustizia on line per la riduzione dei tempi della giustizia civile nel mezzogiorno attraverso la diffusione delle notifiche telematiche e dei decreti ingiuntivi telematici, obbligatorie a far data dal 18 febbraio 2013 ai sensi del D.L.n. 179/2012, convertito con modificazioni in L. n.228/2012, in modalità avanzata negli uffici giudiziari delle regioni Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sicilia e Sardegna.

Il progetto persegue l'obiettivo di attivare negli uffici giudiziari oggetto dell'intervento, il processo Civile Telematico (PCT) come sistema di gestione digitale e telematico del processo civile, de materializzando integralmente sia i flussi informativi e di comunicazione tra uffici giudiziari, legali ed altri professionisti, sia le parti del procedimento inerenti i decreti ingiuntivi, con il conseguimento di un risultato atteso in termini di sostanziale riduzione dei tempi di svolgimento del processo civile rispetto a tali fasi.

Il progetto Giustizia on line (GOL) prevede l'articolazione degli interventi sulla base di tre linee di azione:

Linea di azione 1: **Diffusione del sistema delle notifiche telematiche** in ambito civile per lo sviluppo e la diffusione presso gli 80 uffici giudiziari destinatari del progetto nelle regioni meridionali indicate, di una modalità evoluta di utilizzo delle piattaforme telematiche con la creazione di provvedimenti nativi telematici attraverso il software di proprietà dell'Amministrazione della giustizia denominato "Consolle del magistrato";

Linea di azione 2: **Diffusione dei decreti ingiuntivi telematici** relativamente al rito monitorio, in 23 degli 80 uffici giudiziari destinatari della Linea di azione2;

Linea di azione 3: **Monitoraggio, valutazione del progetto e analisi delle serialità** con la quale si intende monitorare, valutare e comunicare i risultati degli interventi realizzati dalle Linee di azione 1 e 2 del progetto "Giustizia on line" e la diffusione delle migliori pratiche, ovvero le iniziative che hanno conseguito i migliori risultati.

La realizzazione della Linea di azione 3 è in capo alla Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento della funzione pubblica.

Nell'ambito del Dipartimento della funzione pubblica è stato individuato l'Ufficio per la modernizzazione delle pubbliche amministrazioni quale struttura responsabile per l'attuazione delle attività previste nella Linea di azione 3 del "Progetto Giustizia on line".

### 2- Oggetto del servizio

## Capitolato Tecnico

Oggetto della gara è l'affidamento del servizio di **“Monitoraggio, valutazione e disseminazione dei risultati del progetto Giustizia on Line (GoL)”**

Obiettivi specifici del servizio sono la realizzazione di azioni di **monitoraggio sui risultati degli interventi** di cui alle Linee di Azione 1 e 2 del progetto, a valle del completamento delle azioni di dispiegamento dei medesimi interventi, **un’analisi delle soluzioni organizzative, procedurali, regolamentari** adottate dagli uffici giudiziari e dagli ordini professionali relative alla diffusione del PCT ed alla gestione dei flussi di lavoro telematici, con lo scopo di **rendere pubbliche e replicabili quelle soluzioni** che siano in grado di **massimizzare i risultati in termini di efficienza ed efficacia**, nonché **specifiche azioni di comunicazione pubblica** al fine di rendere visibili i risultati raggiunti nei diversi uffici giudiziari coinvolti, e di favorire la rendicontazione verso i cittadini e gli stakeholder di quanto realizzato.

Destinatari degli interventi di monitoraggio sono gli uffici giudiziari delle regioni dell’Obiettivo Convergenza (Calabria, Campania, Puglia e Sicilia) e delle regioni Abruzzo, Molise, Basilicata e Sardegna coinvolti nel progetto GOL e relativamente all’attività di comunicazione e divulgazione, gli uffici giudiziari sul territorio nazionale, i cittadini e gli stakeholder.

Le attività oggetto del presente capitolato si articolano in quattro linee di attività

### **Linea di attività 1. Mappatura degli interventi e valutazione dei risultati quantitativi e qualitativi previsti dalle Linee di azione 1 e 2 del progetto GoL**

Le attività sopra descritte saranno realizzate presso gli uffici giudiziari destinatari dell’intervento. In particolar modo si prevedono analisi e raccolta dati, interviste ai capi degli uffici, ai giudici, ai dirigenti e funzionari amministrativi, ai tecnici dei Cisia locali, ai rappresentanti degli ordini degli avvocati ed agli utenti finali.

L’azione di mappatura degli interventi e valutazione dei risultati delle Linee di azione 1 e 2 del progetto GoL dovrà essere realizzata sulla base delle seguenti modalità:

- Acquisizione ed analisi di dati quantitativi ex ante (prima dell’intervento) ed ex post (dopo l’intervento) relativi alle attività oggetto di digitalizzazione di cui alle linee di azione 1 e 2 descritte all’art.1 del presente capitolato. L’analisi interesserà tutti gli uffici giudiziari – n.80 destinatari della Linea di azione 1 e n.23 destinatari della Linea di azione 2, e sarà effettuata sulla base di indicatori che saranno concordati con il Dipartimento della funzione pubblica
- Mappatura di tipo qualitativo, su un panel, individuato di concerto con il Dfp in base alla localizzazione, tipologia e dimensione e costituito da almeno il 40% degli uffici giudiziari delle regioni destinatarie degli interventi di cui alle Linee di azione 1 e 2 del progetto GOL, che rilevi le dimensioni critiche dell’intervento, quali, esemplificativamente, il livello di soddisfazione su usabilità e utilità delle soluzioni digitali e telematiche adottate; la percezione dei vantaggi e delle criticità dei nuovi modelli gestionali; obiettivi, azioni e prodotti del percorso di realizzazione dell’innovazione; le condizioni per l’estensione della

### Capitolato Tecnico

digitalizzazione ad altri riti e atti giudiziari; da concordare, in sede di attuazione, con il Dipartimento della funzione pubblica.:

Le indagini presso gli uffici giudiziari ed i locali ordini territoriali dovranno permettere l'analisi dei risultati e delle evidenze emerse di tipo comparativo a livello nazionale, interregionale e regionale e tra uffici giudiziari.

L'analisi, al fine di valutare l'efficacia del progetto GoL, dovrà essere realizzata anche presso almeno tre uffici giudiziari italiani che non sono stati destinatari del progetto succitato e che mostrano risultati in termini di utilizzo del PCT di livello sia buono che eccellente. L'individuazione degli uffici oggetto di questa indagine dovrà essere concordata con il Dfp.

L'analisi qualitativa presso gli uffici giudiziari dovrà produrre anche l'elaborazione di un numero significativo di case studies.

#### **Linea di attività 2: Valutazione degli interventi sull'utenza professionale;**

Dovrà essere prevista la realizzazione di una indagine di customer satisfaction on line e/o telefonica. L'indagine sarà realizzata, sulla base delle indicazioni che verranno fornite dal Dipartimento della funzione pubblica, nei confronti degli utenti avvocati al fine di valutare il grado di utilizzo, il livello di gradimento e la percezione della utilità delle diverse innovazioni, le eventuali criticità; i suggerimenti per l'evoluzione del PCT e dei servizi di assistenza connessi.

Le dimensioni di analisi sopra indicate non sono esaustive. In ogni caso il campione d'indagine dovrà essere concordato con il Dfp e dovrà coprire tutti i distretti coinvolti nel progetto GOL e tutti gli utenti-avvocati degli uffici giudiziari presso i quali si è realizzata la diffusione del decreto ingiuntivo telematico.

#### **Linea di attività 3: Individuazione e disseminazione a livello regionale e nazionale delle buone pratiche di gestione dei servizi telematici;**

Per l'individuazione e disseminazione delle best practices:

- dovranno essere raccolte, approfondite e formalizzate le esperienze di miglioramento più significative in termini di risultati ed impatti ottenuti in generale nei confronti delle realtà sociali ed economiche locali ed in particolare dell'utenza professionale (anche con appropriate analisi controfattuali), così come di metodiche di realizzazione, al fine di modellizzare casi di miglioramento (contesto, condizioni, modalità di applicazione in altri uffici/territori) per diffondere in ambito nazionale ciò che emerge nei vari contesti regionali interessati dal progetto GoL;
- dovrà essere implementata una sezione dedicata della Banca Dati dei progetti di innovazione organizzativa nel settore della giustizia RisorsePerLaGiustizia.it , presente su PAQ- Pubblica Amministrazione di qualità - [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it) -

L'azione di diffusione sarà progettata e realizzata.:

### Capitolato Tecnico

- tenendo in considerazione le categorie di destinatari (capi degli uffici e magistrati; i dirigenti e funzionari amministrativi; i magistrati referenti per l'informatica; i responsabili per la formazione a livello distrettuale) e i principali stakeholder (avvocati, ordini degli avvocati, ecc.);
- prevedendo eventi ed interventi di comunicazione e diffusione del know how prodotto e produzione, diffusione e pubblicazione on line di materiali di divulgazione delle esperienze e dei risultati degli interventi

L'azione di disseminazione dei risultati sarà realizzata facendo ampio ricorso al web, tramite costruzione ed aggiornamento continuo di una sezione o sotto sito specializzato sul portale PAQ- Pubblica amministrazione di qualità – [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it).

#### **Linea di attività 4: Comunicazione dei risultati presso il pubblico e gli stakeholder.**

L'azione di comunicazione dei risultati presso il pubblico e gli stakeholder sarà realizzata prevedendo un piano di comunicazione ad hoc con finalità di informazione dei risultati conseguiti, di promozione dei processi di cambiamento e modernizzazione dei servizi della giustizia e di valorizzazione dei successi in termini di migliore efficienza e maggiore qualità dei servizi

Canale privilegiato di tutte le attività di comunicazione istituzionale e divulgazione del progetto sarà il portale istituzionale del Dipartimento della funzione pubblica PAQ- Pubblica amministrazione di qualità – [www.qualitapa.gov.it](http://www.qualitapa.gov.it). che rappresenta un canale consolidato di comunicazione con le amministrazioni pubbliche in tema di innovazione e modernizzazione delle pubbliche amministrazioni.

A tal fine è necessario che venga progressivamente alimentato, coerentemente con la struttura tematica esistente e con la policy redazionale attuata, con le informazioni per promuovere la conoscenza e partecipazione ai diversi interventi che saranno realizzati e con la documentazione via via prodotta.

### **3 – Gruppo di lavoro**

Per la realizzazione delle attività di cui all'art. 2 gli offerenti dovranno garantire l'impiego di un gruppo di lavoro costituito da un insieme di figure professionali, dotate di specifiche competenze, di cui, **al minimo**, facciano parte:

n. 1 esperto senior con funzione di coordinatore di progetto, responsabile della supervisione e dell'attuazione dell'intera attività e referente di contatto principale con il Dipartimento della Funzione Pubblica – UMPA, che dovrà possedere un'esperienza almeno decennale di gestione di progetti complessi di modernizzazione del settore pubblico; esperienza, almeno quinquennale di ricerca e consulenza nell'ambito dell'organizzazione e digitalizzazione della pubblica amministrazione ed in particolare del settore giustizia,

### Capitolato Tecnico

n.1 esperto senior, con esperienza professionale almeno quinquennale, in metodologie della valutazione di interventi di modernizzazione della pubblica amministrazione.

n.1 esperto middle o junior con esperienza professionale, almeno quinquennale, in analisi statistica ed elaborazione dati,

n.2 esperti middle, con esperienza professionale almeno quinquennale, e n.2 esperti junior, con esperienza almeno triennale, in analisi dell'organizzazione, e con esperienza in programmi di modernizzazione nel settore della giustizia

n.1 esperto, con esperienza almeno triennale, in comunicazione istituzionale e nell'uso delle ICT, e nella predisposizione di contenuti (comunicati, approfondimenti, prodotti multimediali etc.) per la diffusione anche via web;

L'esperienza professionale dei componenti del gruppo di lavoro deve essere documentata con un curriculum redatto secondo il modello europeo sottoscritto, pena l'esclusione. Inoltre, ciascun componente del gruppo di lavoro dovrà fornire una dichiarazione di impegno sottoscritta, a pena di esclusione, a prestare la propria attività per la realizzazione del servizio oggetto del presente appalto. Il gruppo di lavoro non potrà essere modificato senza il preventivo consenso del Dipartimento della Funzione Pubblica – UMPA. Qualora il soggetto affidatario, durante lo svolgimento dell'appalto, dovesse essere costretto a sostituire uno o più componenti del gruppo di lavoro, dovrà formulare specifica e motivata richiesta scritta al Dipartimento, indicando i nominativi e le referenze dei componenti che intenderà proporre in sostituzione di quelli indicati in sede d'offerta. Al riguardo si precisa che tali nuovi eventuali componenti dovranno avere requisiti equivalenti o superiori a quelli posseduti dai componenti da sostituire, motivo per cui dovrà essere fornita, in sede di richiesta, la documentazione comprovante il possesso dei requisiti suddetti.

Le competenze spettanti ai componenti del gruppo di lavoro andranno calcolate con riferimento ai parametri di costo, già stabiliti per le attività cofinanziate dal Fondo Sociale Europeo 2007-2013, dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con circolare 2 febbraio 2009 n.2

#### **4 – Modalità di progettazione e realizzazione dell'intervento**

L'aggiudicatario, entro dieci giorni dalla data di acquisto di efficacia del contratto, è tenuto a redigere un progetto esecutivo contenente:

- la pianificazione di dettaglio delle attività da realizzare, articolate in relazione agli obiettivi indicati, ai diversi target di destinatari da coinvolgere e all'approccio territoriale (es. regionale/interregionale) scelto, le metodologie adottate;
- l'indicazione dei risultati attesi, gli indicatori di riferimento individuati, nonché il planning temporale e dei costi per le singole attività;
- la descrizione del gruppo di lavoro previsto (nominativi, professionalità messe in campo, esperienza, giornate/uomo previste per ciascun componente del gruppo di lavoro) come da precedente art.3;

**Capitolato Tecnico**

- le modalità di organizzazione e governo del progetto e di interrelazione con il committente Dipartimento della funzione pubblica.

In ordine alla progettazione e realizzazione degli interventi di cui al punto 4, l'aggiudicatario dovrà attenersi alle indicazioni del Dipartimento della Funzione Pubblica – UMPA