

L'ESPERIMENTO. Una società di consulenza ha sperimentato come ridurre i tempi delle pratiche al palazzo di Giustizia

Il metodo Toyota in tribunale

La prova ha dato esito positivo per la giurisdizione volontaria: meno 30 per cento delle attese in un anno di attività riformata

Diego Neri

Il metodo Toyota per rendere più efficiente il tribunale. È l'esperimento condotto da una società di consulenza aziendale vicentina che nelle ultime settimane ha tentato, con successo, di ricostruire le dinamiche degli iter burocratici di una sezione del civile del Palazzo di Giustizia di Vicenza per individuare gli sprechi ed ottimizzare tempo e risorse. «È la prova che anche dove non ci sono i mezzi qualcosa si può ancora fare», ha commentato il presidente nel tribunale Giuseppe Bozza, che fra qualche settimana andrà in pensione.

IL TPS. Il Toyota production system (Tps) è un metodo di organizzazione aziendale che risale agli anni Quaranta e che venne utilizzato nell'azienda automobilistica. Serve a incen-

tivare il continuo miglioramento della qualità dei prodotti attraverso l'ottimizzazione dei processi produttivi e la riduzione degli sprechi in termini di risorse. Vede la partecipazione diretta dei dipendenti. Oggi sta trovando applicazioni in tutto il mondo nei servizi e nella pubblica amministrazione. È conosciuto anche come metodo Lean Thinking.

IL PROGETTO. L'idea di utilizzare il Tps in tribunale è venuta alla Considi, società di consulenze di Grisignano e al presidente Bozza, per cercare di far fronte - in maniera gratuita - alla carenza di personale e di mezzi, oltre al blocco dei finanziamenti che affliggono il tribunale berico. La sperimentazione vede l'applicazione dei principi del Tps fra le cancellerie di contrà S. Corona.

VOLONTARIA GIURISDIZIONE. Al momento, il progetto è stato adattato alla sezione di volontaria giurisdizione del civile, fra gli uffici giudiziari più a

contatto con i cittadini senza l'intermediazione di un avvocato. In questa sezione arrivano, fra l'altro, le richieste di amministrazione di sostegno, che ad oggi stanno sommergendo - spiegano gli organizzatori del progetto - la cancelleria: nel 2011 sono 5 mila le pratiche in corso, con un aumento costante, anno dopo anno, delle richieste, e sempre lo stesso numero di impiegati che vi fanno fronte. «Lo studio di Considi - ha detto Bozza - si è concentrato solo sul metodo delle procedure burocratiche e non sul merito dei casi, nel rispetto delle norme e della privacy. Il metodo è esportabile e ottimizzabile anche ad altre giurisdizioni».

I RISULTATI. Dopo 15 giorni di sperimentazione, con i consulenti di Considi a fianco del personale di cancelleria, i risultati paiono soddisfacenti: lavorando sulla revisione analitica delle prassi, individuando gli sprechi e standardizzan-

do il processo, nel giro di un anno è possibile ridurre i tempi di smistamento delle pratiche fino al 30 per cento. Con lo stesso numero di dipendenti.

L'OBIETTIVO. «Attraverso interviste e osservazioni sul campo - ha detto Ilaria Bruni, partner di Considi - abbiamo ricostruito il percorso di una pratica, analizzando le criticità e individuando delle macro aree di intervento, ciascuna con un proprio obiettivo di miglioramento. Eliminando tutte le attività che non producono valore ma impegnano risorse, si ottiene un miglioramento e quindi una riduzione dei tempi di attesa per il cittadino. Vanno adottati criteri oggettivi, accelerate le decisioni, standardizzate le richieste degli utenti e aumentato il contributo del computer». «È essenziale il confronto continuo con il personale di cancelleria e con il giudice tutelare - commenta Piercarlo Pucci di Considi - È dalla loro esperienza che abbiamo tracciato un percorso di miglioramento». ♦

**Il presidente
Giuseppe Bozza**
«Anche dove non
ci sono i mezzi
qualcosa si può
migliorare»



L'ingresso del tribunale di Vicenza, in contrà S. Corona, destinato ad essere trasferito a breve