



Scheda informativa

## **Analisi e adeguamento dei processi per l'introduzione della piattaforma**

## 1

## Contesto di Justitia 4.0 e della LCEG

Il progetto **Justitia 4.0** si occupa della graduale digitalizzazione della giustizia svizzera. In pratica significa che gli incarti cartacei vengono sostituiti da incarti elettronici e che lo scambio di atti giuridici si svolgerà in futuro interamente attraverso la piattaforma **justitia.swiss**.

La base legale a questo fine è la **Legge federale concernente le piattaforme per la comunicazione elettronica in ambito giudiziario (LECG)**. Attualmente si prevede che la LCEG entrerà in vigore non prima del **gennaio 2027**. Già oggi sono in corso diversi pilotaggi della piattaforma e nel 2026 è in programma una fase di transizione verso la piena operatività.

Per le autorità giudiziarie significa che:

- sempre più comunicazioni giungono **elettronicamente** attraverso **la piattaforma** (anziché per posta, IncaMail o PrivaSphere);
- le autorità giudiziarie e amministrative, i partecipanti al procedimento e l'avvocatura adeguano le loro procedure lavorative; **le comunicazioni assumono un nuovo formato**;
- in numerosi Cantoni le **applicazioni specialistiche vengono sostituite o modificate**; viene introdotta l'applicazione dossier giudiziario.

Il messaggio più importante di questa scheda informativa è il seguente:

l'essenza della trasformazione **non** sono gli adeguamenti tecnici dei singoli sistemi, ma i **processi aziendali generali**, le procedure lavorative e l'interazione tra:

- **ruoli** (Chi è coinvolto?)
- **compiti** (Cosa bisogna fare?)
- **competenze e responsabilità** (Chi decide e fa cosa?)
- **sistemi utilizzati** (Quale strumento utilizzare e quando?)

Gli imminenti cambiamenti sono un'**opportunità** per ripensare le procedure attuali, ottimizzarle, automatizzarle e predisporle per il futuro anziché semplicemente «digitalizzare» le vecchie abitudini. Questa scheda informativa è rivolta in prima linea ai responsabili di progetto, ma anche ai responsabili di cancelleria delle autorità giudiziarie.

## 2

## Valore aggiunto del lavoro di processo

Una riflessione consapevole sui vostri processi vi permette di raggiungere contemporaneamente diversi obiettivi:

### 1. Ottimizzare le procedure

- Ridurre le interruzioni mediatiche (p. es. carta – scansione – piattaforma – applicazione specialistica).
- Riconoscere e ridurre i passaggi superflui, il doppio lavoro e i tempi d'attesa.

### 2. Fornire assistenza, orientamento e un senso alla quotidianità lavorativa

- La disponibilità di chiare descrizioni dei processi aiuta i dipendenti a mantenere la visione d'insieme e a capire il senso dei processi.
- I ruoli e le responsabilità diventano trasparenti, un aspetto particolarmente importante nella fase di transizione.

### 3. Familiarizzare i nuovi dipendenti con finalità ed efficienza

- La documentazione dei processi serve da filo rosso per l'introduzione di nuovi dipendenti.
- Diventa più facile assegnare i compiti, il know-how dipende meno da singole persone.

### 4. Creare stabilità e tutela delle conoscenze

- In un periodo pieno di cambiamenti (piattaforma, LCEG, nuove applicazioni specialistiche, incarto elettronico), una base di processi affidabile all'interno dell'organizzazione ha un effetto stabilizzante e rassicurante.
- Le informazioni essenziali in materia di gestione incarto sono **messe per iscritto** e dunque garantite e trasparenti per l'intera organizzazione.

Detto in breve: una riflessione consapevole sulle proprie procedure aziendali è un buon investimento nel futuro digitale – e **conviene davvero** perché crea chiarezza, fa risparmiare tempo più avanti e facilita l'attuazione pratica di Justitia 4.0.

## 3 Un passo alla volta: come procedere in modo pragmatico

Non avete bisogno di essere esperti in materia di gestione di processi per strutturare le vostre procedure lavorative. Potete semplicemente seguire le seguenti tappe:

### 3.1 Adottare un approccio metodico, ma rimanendo pragmatici

- Formate un **piccolo team di base** (p. es. responsabile di cancelleria, 1–2 dipendenti, ev. responsabile IT/responsabile di progetto).
- Definite un **quadro chiaro** (il tema), p. es.:
  - ricezione di comunicazioni fino alla creazione dell'incarto;
  - comunicazione con le parti attraverso la piattaforma;
  - gestione della posta cartacea dopo l'introduzione della piattaforma.

Consultate anche le altre schede informative: [Dal cartaceo alla piattaforma](#) e [Personale di cancelleria: come prepararsi ai cambiamenti portati dalla piattaforma](#).

### 3.2 Discutere lo svolgimento approssimativo dei principali compiti

Cominciate con 2–3 procedure centrali, p. es.:

- ricezione di una comunicazione (carta / piattaforma / altri canali)
- creazione e gestione dell'incarto di un procedimento
- invio di sentenze/decisioni e gestione dei termini

Discutete i seguenti punti con il team:

- Cosa succede dalla prima all'ultima tappa?
- Chi fa cosa e con quale sistema?

Annotatevi la procedura innanzitutto **come semplice elenco o abbozzo** – basta avere uno schema sintetico dello svolgimento su carta o sulla whiteboard.

### 3.3 Suddividere le procedure in fasi

Suddividete la procedura generale in **fasi di processo logiche**, p. es.:

- ricezione & esame preliminare, registrazione & creazione di incarto, gestione di procedimenti in corso, chiusura & archiviazione.

L'insieme di tutte le fasi forma una **mappa dei processi**, ovvero una panoramica dei principali processi della vostra cancelleria che potete rappresentare graficamente (p. es. blocchi collegati da frecce).

### 3.4 Definire i ruoli, e se necessario, verificarli e adeguarli

Definite i principali ruoli, chi prende in mano un incarto di procedimento, cominciando dalla ricezione della prima comunicazione, passando dalla sua creazione fino alla chiusura. Ad es.:

- responsabile di cancelleria
- collaboratore/trice di cancelleria, cancelliere/a
- giudice, procuratore/trice
- responsabile IT/supporto
- ruoli speciali (p. es. addetto/a alla scansione, superutente della piattaforma, ambasciatori/trici di Justitia 4.0).

Importante: i ruoli non sono persone, ma **funzioni** che svolgono compiti definiti e assumono determinate responsabilità. Una persona può ricoprire più ruoli.

### 3.5 Assegnare i compiti, le competenze e le responsabilità

Per ogni fase di processo, stabilire quanto segue:

- **Quale ruolo** ha il compito di eseguire la tappa in questione?
- **Quali compiti** comprende?
- **Quali competenze decisionali** servono (p. es. verifica formale, assegnazione all'autorità giudicante, assegnazione di un termine)?
- **Chi ha la responsabilità** di garantire lo svolgimento corretto e tempestivo della tappa in questione?

La seguente tabella è un esempio di come documentare le informazioni:

<b>Tappa di processo</b>	<b>Ruolo</b>	<b>Compito</b>	<b>Decisione/Responsabilità</b>
Ricezione comunicazione via piattaforma	Collaboratore/trice di cancelleria	Esaminare quanto ricevuto, cercare/creare incarto	Il/la responsabile di cancelleria stabilisce le regole

### 3.6 Stabilire i sistemi usati per ogni compito

Per ogni tappa, stabilire quanto segue:

- Qui va utilizzata la **piattaforma justitia.swiss**?
- Quale **sistema** viene utilizzato? (applicazione specialistica / applicazione dossier giudiziario / altri)

- Si continuerà a lavorare su **carta o in modo digitale?**

Ciò consente di riconoscere:

- dove ci sono interruzioni mediatiche (carta / digitale);
- dove la piattaforma causa **cambiamenti delle procedure lavorative** (p. es. niente più stampe/scansioni di e-mail ma lavoro direttamente sulla piattaforma o nell'applicazione dossier giudiziario).

### 3.7 Riflettere consciamente sull'uso pratico della piattaforma justitia.swiss

Per ogni fase di processo è utile chiedersi: come si presenta questa tappa se la comunicazione, l'invio e l'esame degli atti avvengono attraverso la piattaforma? Cosa cambia per noi? Si tratta in prima linea di tradurre i processi attuali in flussi di lavoro digitali.

Cambiamenti tipici:

- Canale di ricezione: anziché posta fisica in entrata / posta elettronica generale → **casella di corrispondenza in entrata sulla piattaforma.**
- Termini: **il momento di ricezione sulla piattaforma** assume maggiore importanza.
- Le azioni del procedimento si svolgono sempre più **attraverso la piattaforma**, non più attraverso i singoli indirizzi e-mail.

Questi adeguamenti vanno scritti espressamente nella documentazione di processo.

### 3.8 Best practice tratte dalla gestione di processi

Alcuni principi affermati nella prassi:

- **Iniziare in piccolo:** è meglio documentare a fondo 3–4 processi importanti che 20 processi in modo superficiale.
- **Coinvolgere il personale:** è dalla prassi che si ottengono le migliori indicazioni su dove potrebbero sorgere dei problemi.
- **Visualizzare:** semplici schizzi aiutano di più di lunghi testi.
- **Versionare i documenti:** munire ogni descrizione di processo di data e versione (p. es. «Stato: 10/2025, versione 1.1»).
- **Effettuare verifiche periodiche:** p. es. una volta all'anno o dopo importanti cambiamenti dei sistemi.

## 4 Offerte di sostegno di Justitia 4.0 sul tema processi

Per l'ambito **Trasformazione**, il progetto Justitia 4.0 offre diversi servizi che vi aiutano ad adeguare le procedure lavorative e i ruoli.

I nostri servizi principali:

### 4.1 Fit for Change – modulo «Adeguamento delle procedure lavorative»

Il modulo «Adeguamento delle procedure lavorative» del workshop Fit for Change fornisce quanto segue alle persone con funzione direttiva e ai responsabili di progetto:

- input tecnici in materia di gestione di processi nella giustizia;
- spazio per analizzare i propri processi;
- sostegno con la domanda: *«Come adeguare le nostre procedure lavorative alla piattaforma e all'applicazione dossier giudiziario?»*

Questo modulo è ideale per approfondire insieme agli esperti i contenuti della presente scheda informativa.

#### **4.2 Bussola del cambiamento & analisi delle esigenze**

- La **Bussola del cambiamento** sostiene i team di persone con funzione direttiva nel valutare quanto l'organizzazione sia pronta per la trasformazione digitale e dove sia necessario un aiuto.
- L'**analisi delle esigenze** aiuta a chiarire il fabbisogno specifico di sostegno della vostra autorità giudiziaria e a pianificare offerte corrispondenti (workshop, consulenza ecc.).

#### **4.3 Offerta di servizi per cancellerie e autorità giudiziarie**

Per cancellerie di tribunale e ministeri pubblici esiste una propria **offerta di servizi** con l'obiettivo di:

- sostenere le cancellerie nella procedura di introduzione della piattaforma justitia.swiss;
- fornire sicurezza nell'utilizzo della piattaforma;
- valutare insieme gli effetti sui processi e sulle procedure lavorative.

L'offerta è gratuita ed è rivolta principalmente ai **responsabili di cancelleria** (secondo il principio «formare i formatori»).

### **5 Prossimi passi concreti per i responsabili di cancelleria e di amministrazione**

Nei prossimi mesi potete affrontare le seguenti questioni:

#### **1. Ancorare il team nell'organo direttivo**

- Designare un responsabile o un piccolo team di progetto per «Processi & Justitia 4.0».

#### **2. Abbozzare una mappa dei processi**

- In un workshop di 2–3 ore, raccogliere su una pagina i principali processi della cancelleria e dell'amministrazione e quindi raggrupparli.

#### **3. Documentare 2-3 processi chiave**

- Per ogni processo chiave, stabilire i ruoli, i compiti, le responsabilità e i sistemi.

#### **4. Aggiungere i requisiti della piattaforma**

- Per ogni processo chiave definire quanto segue: come si svolge questo processo con la piattaforma justitia.swiss e con l'incarto elettronico?

#### **5. Sfruttare il sostegno di Justitia 4.0**

- Contattare il team di consulenti clienti di Justitia 4.0 (Trasformazione / Fit for Change / Offerta di servizi per cancellerie).

## **6 Riferimenti & ulteriori informazioni**

Consultare le seguenti schede informative e documentazioni correlate all'argomento:

- **«Preparazione del personale di cancelleria»**
  - Questa scheda informativa affronta la questione dei cambiamenti dei flussi di lavoro e dei compiti nelle cancellerie.
- **«Dal cartaceo alla piattaforma»**
  - Questa scheda informativa affronta la questione del flusso continuo dei compiti e dei cambiamenti a livello di scambio e contatto tra i dipendenti.

Troverete ulteriori schede informative e guide sulla trasformazione digitale della giustizia sul sito web di Justitia 4.0 sotto **«Schede informative»**

Ulteriori informazioni e informazioni su argomenti correlati possono essere ottenute scrivendo a [info@justitia.swiss](mailto:info@justitia.swiss) e/o consultando il sito web [www.justitia40.ch](http://www.justitia40.ch).