



UFFICI DI PROSSIMITÀ

la giustizia più vicina ai cittadini

**Servizio pubblico di informazione
e assistenza per la volontaria giurisdizione**

L'UdP nei sistemi informativi ministeriali

Avv. Onorio Novo



Obiettivo dell'intervento

- Capire dove si colloca l'Ufficio di Prossimità (UdP) nel sistema della giustizia digitale
- Comprendere il rapporto operativo tra UdP, cancellerie e uffici giudiziari
- Conoscere GProx: struttura, ruoli e le principali funzioni
- Seguire una domanda dalla fase di accoglienza dell'utente all'avanzamento della pratica
- Applicare regole semplici e rigorose per la protezione dei dati e la sicurezza



1. L'UdP nel sistema informativo della giustizia

L'UdP è un punto territoriale di accesso ai servizi di giustizia.

- Offre supporto, assistenza nei depositi telematici, su pratiche rientranti nella materia della volontaria giurisdizione, dove la difesa tecnica non è obbligatoria;
- Riduce la distanza tra cittadino e ufficio giudiziario;
- Favorisce la digitalizzazione dei procedimenti;
- L'operatore dell'UdP supporta il cittadino

In Sicilia il progetto coinvolge 31 Comuni nei 4 distretti di Corte d'Appello.



2. UdP e cancellerie: una filiera unica

CITTADINO → UdP → SISTEMA DIGITALE → CANCELLERIA / UFFICIO GIUDIZIARIO

L'UdP:

- raccoglie e verifica i dati necessari per ogni singola domanda giudiziale;
- acquisisce documenti e deleghe;
- registra la domanda e la trasmette tramite il software G-PROX;
- controlla l'avanzamento del deposito;
- mantiene il contatto con l'utente, laddove l'ufficio abbia ricevuto dal cittadino delega alla ricezione delle comunicazioni.

La cancelleria:

- riceve la busta telematica che contiene la domanda giudiziale, con gli allegati;
- svolge gli adempimenti propri dell'ufficio giudiziario;
- gestisce gli esiti e le comunicazioni successive.



3. GProx: cos'è e a cosa serve

GProx è un portale digitale degli Uffici di Prossimità. Consente accessi differenziati in base alla tipologia di utente:

Per il cittadino:

- individua l'UdP e il Tribunale competente;
- mostra indirizzo, contatti, orari e informazioni;
- consente l'accesso all'area riservata, tramite identificazione con spid, cie o cns;
- supporta prenotazioni e richieste di informazioni;
- mette a disposizione modulistica e indicazioni sulle procedure.

Per l'operatore dell'UdP:

- organizza le informazioni relative all'ufficio;
- supporta la gestione delle domande;
- consente di seguire il percorso della pratica.



4. Creare un nuovo UdP e associare gli operatori

La Piattaforma G-Prox è un innovativo sistema informatico progettato per la **gestione digitale completa e tracciata delle pratiche giudiziarie a carattere sociosanitario**.

Un **UDP** è uno sportello territoriale nato per delocalizzare i servizi della *Volontaria Giurisdizione*. Permette ai cittadini, soprattutto alle fasce deboli, di accedere alla giustizia senza doversi recare fisicamente nelle cancellerie dei Tribunali.

Creazione dell'UDP: A livello software, la creazione di un nuovo UDP e la relativa attivazione viene effettuata dagli **Amministratori di Sistema della Regione**. L'ufficio viene configurato inserendo l'anagrafica dell'ente, l'associazione territoriale e il Tribunale Ordinario con cui dovrà dialogare.

Associazione degli Operatori: Una volta mappato l'UDP sulla piattaforma, l'amministratore abilita i profili degli **operatori dello sportello** associandoli a quell'ufficio specifico.



4. Utilizzo potenziale dello strumento

G-prox ha un area Accoglienza, Calendario e Appuntamenti

Questa sotto-sezione serve a governare il flusso fisico o telefonico dei cittadini presso lo sportello.

Gestione Ufficio: Consente di definire gli orari di apertura al pubblico, i giorni di disponibilità dell'ufficio.

Censisci Accessi: L'operatore registra l'arrivo di un cittadino allo sportello (o una sua telefonata), indicando il motivo del contatto.

Gestisci Calendario & Gestisci Agenda: Questi due moduli integrati permettono di pianificare gli appuntamenti futuri, in modo da ottimizzare i tempi di lavorazione e sapere in anticipo di cosa necessita il cittadino.



4. Utilizzo potenziale dello strumento

Area Domande e Pratiche (Front-End Utente)

Questa sezione raccoglie le richieste specifiche (le "Domande") poste dai cittadini e le inserisce nel flusso di lavoro digitale.

Registra Domanda: In questa fase vengono inseriti i dettagli del beneficiario, i soggetti coinvolti (es. il ricorrente e il potenziale Amministratore di Sostegno) e la tipologia di ricorso o istanza.

Tutte le domande: È il registro generale e storico di tutte le istanze avviate o completate dallo specifico UDP. Permette di effettuare ricerche avanzate, per codice fiscale del cittadino.

Aggiorna Contatto: Consente di modificare o integrare in corsa le informazioni anagrafiche di un utente già censito a sistema.



4. Utilizzo potenziale dello strumento

Area Statistiche, Privacy e Data Governance

Questi comandi sono dedicati al monitoraggio dell'efficacia del servizio e alla conformità con le normative europee sulla protezione dei dati (GDPR).

Statistiche Accessi: Genera report grafici e numerici sull'affluenza dello sportello. Serve a dimostrare l'efficacia del progetto sul territorio e pianificare le risorse.

Anonimizza Contatti: Permette di rimuovere in modo permanente i riferimenti e i dati personali identificativi dei cittadini dalle vecchie schede di contatto, una volta decorso il tempo massimo di conservazione previsto dalla legge.

Ricerca Domande Anonimizzate: Consente di effettuare ricerche storiche a scopi statistici o di studio su pratiche del passato che sono già state private dei dati personali.



5. G-Prox lato front-office: area cittadino

L'area cittadino è il primo contatto digitale con l'UdP.

Il cittadino può:

- cercare l'UdP più vicino;
- conoscere il Tribunale competente;
- consultare servizi e informazioni;
- prenotare un appuntamento;
- accedere ai servizi riservati con SPID, CIE o CNS;
- reperire modulistica e istruzioni.



6. G-Prox lato operatore

Il lato operatore è il punto di gestione della pratica.

L'operatore deve:

- identificare correttamente l'utente;
- creare la nuova domanda;
- compilare i dati richiesti;
- acquisire gli allegati previsti;
- registrare deleghe e autorizzazioni;
- aggiornare la fase della pratica;
- controllare l'esito.



7. Registrare una domanda: il flusso pratico

1 ACCOGLIENZA

Identificare l'utente e comprendere la richiesta.

2 DATI DOMANDA

Inserire le informazioni richieste dalla procedura.

3 DOCUMENTI

Acquisire gli allegati necessari.

4 DELEGHE

Registrare correttamente il soggetto che agisce per conto dell'interessato.

5 AUTORIZZAZIONI

Allegare il documento che legittima l'operazione, quando previsto.

6 SALVATAGGIO E AVANZAMENTO

Controllare → salvare → aggiornare la fase → verificare l'esito.



8. Scheda dati domanda: qualità del dato

La qualità del dato è parte del servizio. L'operatore dovrà controllare sempre:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapiti e indirizzo;
- tipologia della domanda;
- soggetti coinvolti;
- Tribunale / ufficio competente;
- eventuali dati relativi al procedimento;
- completezza e leggibilità degli allegati.

Se il dato non è verificato, non è ancora un dato pronto per la trasmissione.



9. Deleghe e documento di autorizzazione

Quando l'utente agisce tramite un delegato, la delega non è un dettaglio: è parte della legittimazione dell'operazione.

Checklist da attenzionare:

- ☐ identificare delegante e delegato
- ☐ verificare che la delega sia riferita alla pratica
- ☐ controllare firma e documento, quando richiesti
- ☐ acquisire il file corretto
- ☐ collegarlo alla domanda



10. Avanzamento di fase: cosa significa

Nel flusso di lavoro del gestionale **G-prox**, il concetto di "**Avanzamento di Fase**" descrive il meccanismo con cui il software sposta «forzatamente» la pratica da una macro-fase procedurale a quella successiva. L'avanzamento di fase richiede spesso **un'azione dell'operatore o una validazione formale del sistema** per sbloccare i passaggi chiave.

RACCOLTA DATI → DOCUMENTAZIONE → VERIFICA → INVIO → PRESA IN CARICO → ESITO

L'operatore deve:

- aggiornare la fase solo quando il passaggio è avvenuto;
- controllare eventuali anomalie prima di procedere;

Lo stato della domanda deve raccontare ciò che è realmente successo.



11. Sicurezza e privacy: il principio guida

Gli UdP possono trattare dati personali e, in alcune pratiche, informazioni particolarmente delicate.

Principi operativi:

- usare solo i dati necessari;
- dati devono essere esatti e aggiornati;
- riservatezza: accesso solo a chi è autorizzato;
- integrità: evitare alterazioni, perdita o uso improprio;
- tracciabilità: ogni operazione deve essere riconducibile all'utente abilitato;
- conservazione: rispettare tempi e regole previste.

Il GDPR non è un adempimento “a parte”: è parte del lavoro quotidiano.



12. Gestione documentale, protocollazione e conservazione digitale

La piattaforma G-Prox gestisce dati sensibili integrando tre funzioni fondamentali per garantire il valore legale e la tracciabilità dei documenti: la gestione documentale tramite fascicoli digitali unici e formati sicuri, la protocollazione automatica con l'Ente Locale e la conservazione digitale a lungo termine a norma AgID. Queste operazioni avvengono in autonomia per assicurare la validità legale permanente dei documenti nel rispetto della privacy e delle normative vigenti.



13. Privacy: comportamenti concreti allo sportello

DA FARE

- ✓ bloccare la sessione quando ci si allontana
- ✓ usare credenziali personali
- ✓ verificare l'identità prima di comunicare informazioni
- ✓ controllare il destinatario prima di inviare documenti
- ✓ custodire correttamente documenti cartacei e digitali
- ✓ segnalare subito anomalie

DA NON FARE

- × condividere password
- × lasciare pratiche visibili a persone non autorizzate
- × usare dispositivi o canali personali per documenti riservati
- × scaricare copie non necessarie
- × parlare ad alta voce di dati personali in presenza di altri utenti



14. Un caso pratico: dalla richiesta all'invio

CASO

Un cittadino si presenta per una pratica di volontaria giurisdizione.

L'operatore:

1. comprende la richiesta e verifica che rientri nei servizi UdP;
2. identifica l'utente;
3. individua il Tribunale competente;
4. Compila su g-prox la scheda della domanda;
5. acquisisce i documenti necessari;
6. Allega la delega;
7. salva la domanda;
8. aggiorna la fase;
9. verifica che la trasmissione sia andata a buon fine.

Il valore dell'UdP è accompagnare il cittadino nella presentazione della domanda.



15. Checklist dell'operatore UdP

PRIMA

- ☐ Ho identificato correttamente l'utente?
- ☐ La richiesta rientra nei servizi dell'UdP?
- ☐ Ho individuato l'ufficio competente?

DURANTE

- ☐ I dati sono completi e corretti?
- ☐ I documenti sono leggibili?
- ☐ Deleghe e autorizzazioni sono corrette?
- ☐ Sto trattando solo i dati necessari?

DOPO

- ☐ La domanda è stata salvata?
- ☐ La fase è aggiornata correttamente?
- ☐ L'invio / passaggio è andato a buon fine?
- ☐ Posso ricostruire ciò che è stato fatto?



16. Messaggi chiave

- L'UdP è il punto di prossimità tra cittadino e sistema della giustizia.
- GProx supporta l'intero percorso di accesso e gestione.
- La qualità della domanda dipende dalla qualità dei dati e dei documenti.
- Deleghe e autorizzazioni sono obbligatorie.
- Sicurezza e privacy sono responsabilità operative quotidiane.



Fonti e riferimenti

- Regione Siciliana – Dipartimento della Famiglia e delle Politiche Sociali, pagina “Uffici di Prossimità”
- Portale GPROX – Uffici di Prossimità della Regione Siciliana
- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- Normativa e istruzioni operative applicabili ai sistemi informativi ministeriali e ai servizi degli UdP

Nota: le schermate e le funzioni di GProx possono essere aggiornate; per l’operatività concreta prevalgono le istruzioni e i profili abilitati vigenti.



UFFICI DI PROSSIMITÀ

la giustizia più vicina ai cittadini

Servizio pubblico di informazione
e assistenza per la volontaria giurisdizione

**UFFICI DI PROSSIMITÀ
DELLA REGIONE SICILIANA**

