

## LINEE GUIDA

# Il sistema di prenotazione on-line degli accessi alle cancellerie del Tribunale di Catania

### OBIETTIVI DEL SISTEMA DI PRENOTAZIONE ON-LINE



- Evitare che gli accessi alle cancellerie possano diventare occasioni per assembramenti, sia dentro sia fuori gli uffici, limitando gli impatti di spazi inadeguati per la ricezione dei professionisti e degli interessati.
- Semplificare la gestione delle prenotazioni degli accessi, per la quale al momento il personale amministrativo non dispone di strumenti adeguati, supportandola con un sistema ad hoc già introdotto in numerosi Tribunali italiani.
- Fornire ai professionisti e agli interessati un sistema semplice e sicuro, che potrà rivelarsi un supporto nella programmazione degli appuntamenti e degli impegni.

### L'ACCESSO AL SISTEMA DI PRENOTAZIONE ON-LINE



- Il sistema di prenotazione on-line sarà accessibile sul sito web del Tribunale di Catania (<https://www.tribunalecatania.it/>) nel quale verrà inserito uno specifico banner in evidenza nella homepage.
- Per i servizi di volontaria giurisdizione più frequentati da utenti non professionali non è prevista la registrazione sul sistema, ma solo l'inserimento di alcuni dati. I servizi in questione sono:
  - Volontaria giurisdizione
  - Tutele
  - Successioni
- Per tutti gli altri servizi, l'accesso al sistema di prenotazione on-line richiede la registrazione del professionista o dell'interessato. La registrazione evita il dover inserire i dati di accesso per ogni prenotazione. Inoltre, la registrazione consente di accedere ad un'area riservata dove è possibile avere un quadro d'insieme delle prenotazioni effettuate.

### CALENDARI E SLOT DI PRENOTAZIONE



- La prenotazione di un accesso è possibile accedendo ai calendari predisposti nel sistema. In alcuni casi, per ogni cancelleria sono stati predisposti più calendari, per garantire la migliore gestione dei flussi di accesso.
- **Gli orari di apertura al pubblico delle cancellerie sono suddivisi in fasce da 30 minuti ciascuna.** A seconda del tipo di servizio erogato e delle persone che è possibile far accedere contemporaneamente, il calendario permette la prenotazione di un certo numero di accessi nella fascia da 30 minuti.
- **Il professionista o l'interessato dovrà recarsi presso l'ufficio all'inizio della fascia oraria in cui ha effettuato una prenotazione.**

### MODALITÀ DI PRENOTAZIONE



- **È possibile prenotare 2 spazi liberi di accesso al giorno per ogni calendario**
- **È possibile prenotare uno spazio libero di accesso nei 60 giorni successivi al momento della prenotazione**
- **È necessario prenotare lo spazio libero entro e non oltre le 14:00 del giorno precedente**
  - Ad esempio: per accedere il mercoledì, bisogna prenotare il martedì entro le 14:00
- **La modifica e la cancellazione di un appuntamento è possibile entro le 14:00 dei due giorni precedenti**
  - Ad esempio: per cancellare un appuntamento fissato al mercoledì, bisogna agire entro le 14:00 di lunedì
- **È fondamentale non sottrarre spazio ai colleghi e agli altri interessati se non si può usufruire dell'accesso**
  - Di conseguenza, è preferibile limitare il più possibile le prenotazioni nell'ultimo giorno utile alle situazioni di urgenza
  - Di conseguenza, è molto importante cancellare immediatamente la prenotazione effettuata se non è possibile usufruire dell'accesso
- Ai fini della progressiva ottimizzazione del servizio, è importante fornire che al momento della prenotazione vengano fornite le informazioni richieste dalla cancelleria nel sistema di prenotazione

### DATE E TEMPISTICHE



- Il **29 aprile 2021** il sistema di prenotazione sarà pubblicato sul sito web del Tribunale di Catania.
  - I professionisti e gli interessati potranno accedere, registrarsi, ed effettuare le prime prenotazioni
- Dal **3 maggio 2021** l'accesso alle cancellerie sarà possibile solo previa prenotazione tramite il sistema di prenotazione on-line, che andrà a sostituire tutte le modalità di prenotazione precedentemente utilizzate
- **Le prenotazioni già effettuate dai professionisti e dagli interessati dovranno essere ripetute sul sistema di prenotazione on-line:** non potranno essere garantite le prenotazioni effettuate precedentemente

### GESTIONE E MONITORAGGIO



- Fin dai primi giorni di adozione del sistema di prenotazione degli accessi, il Tribunale si impegna ad effettuare un monitoraggio del servizio offerto e dei flussi di gestione.
- Il Tribunale si avvarrà del supporto dei consulenti del FormezPA che potranno essere contattati dai referenti del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati per segnalazioni e richieste di intervento.
- Il Tribunale si avvarrà del supporto tecnico di Aste Giudiziarie Inlinea Spa per introdurre le modifiche che verranno ritenute necessarie nelle impostazioni dei calendari del sistema di prenotazione.

**Dal 29 aprile l'accesso al Tribunale diventa smart**

