



Regione Toscana

Indagine di gradimento sui Servizi dell'Avvocatura regionale nell'anno 2023

I risultati

a cura di

Avvocatura Regionale

e

***Direzione Sistemi Informativi, infrastrutture tecnologiche e innovazione
Settore Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica***

gennaio 2024

PIAO 2023: l'indagine, promossa dall'*Avvocatura regionale* per ottemperare alle indicazioni del **Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2023**, è stata curata dal *Settore Servizi digitali e integrazione dati. Ufficio Regionale di Statistica*.

Obiettivi dell'indagine: conoscere le valutazioni dei dirigenti in merito ai servizi erogati dalla Avvocatura in merito al supporto giuridico-legale sia nell'ambito del contenzioso che in quello della pareristica legale e della consulenza giuridica, con il fine di individuare i fronti su cui attivare iniziative di miglioramento del servizio.

Le tematiche affrontate sono state:

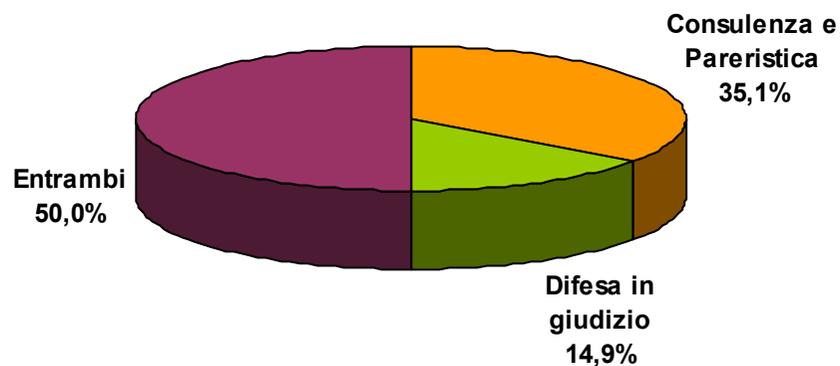
- la preparazione professionale dei legali dell'Avvocatura;
- la gestione dei rapporti tenuti dall'Avvocatura;
- l'efficacia, la chiarezza e la celerità nella definizione dei pareri;
- le valutazioni sull'Archivio web Avvocatura da parte dei settori della Giunta;
- la capacità di ricerca delle pratiche, tenuta dei fascicoli e l'aggiornamento in tempo reale sullo stato delle cause da parte degli enti e agenzie regionali.

Questionario e sua somministrazione: i colleghi del Gruppo di Lavoro (Avvocatura e Ufficio regionale di statistica) hanno definito un questionario strutturato costituito da una prevalenza di domande a risposta chiusa e da due domande aperte volte a rilevare in forma più estesa problematiche e suggerimenti. Il Questionario è stato somministrato utilizzando la piattaforma web Limesurvey tra il 1° e il 21 dicembre 2023.

Campo di osservazione: l'indagine è stata rivolta ai dirigenti della Giunta regionale e ai direttori di Giunta e Consiglio, Enti ed Agenzie regionali (*Arpat, Ars, Artea, Arti, Autorità portuale regionale, Dsu Toscana, Ente Terre Regionali Toscane, Parco Apuane, Parco Migliarino, Toscana Promozione*) che si sono avvalsi nell'anno 2023 dei servizi dell'Avvocatura. Si è trattato complessivamente di 130 direttori/dirigenti.

Numero di rispondenti: hanno compilato il questionario 74 dirigenti/direttori su 130, il tasso di risposta è pari al 57% e il tasso di partecipazione che tiene conto anche di coloro che hanno comunicato di non essersi avvalsi dei servizi della Avvocatura è del 66,2%. I risultati presentati sono riferiti al totale dei 74 rispondenti.

Servizi per i quali direttori e dirigenti si sono rivolti nel corso del 2023 all'Avvocatura regionale

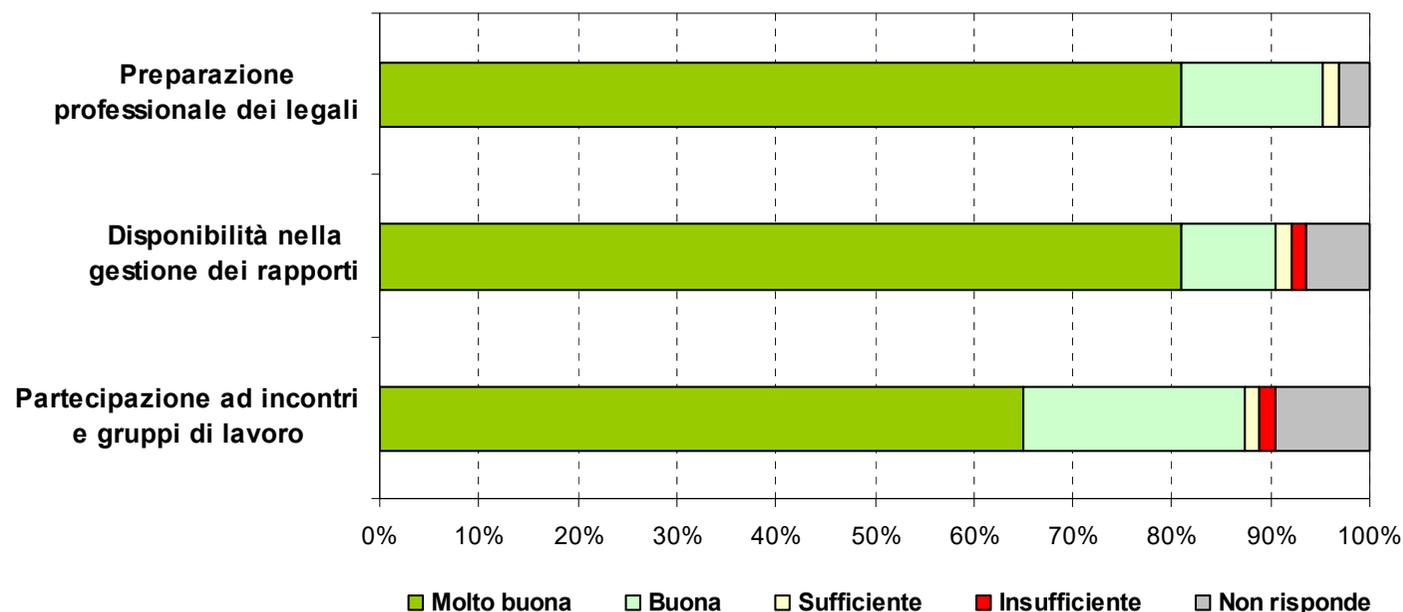


Consulenza e Pareristica – Anno 2023

Valutazioni in merito a:

- **Preparazione Professionale dei legali**
- **Gestione rapporti**
- **Efficacia, chiarezza e celerità del parere**

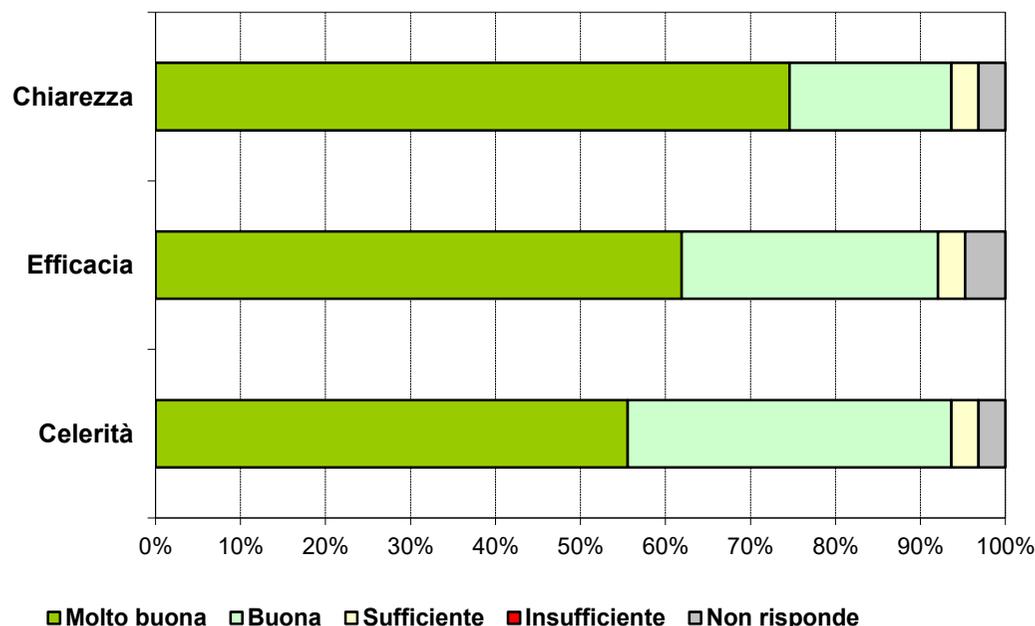
La soddisfazione per il **livello professionale dell'Avvocatura regionale**



Per l'80% dei dirigenti/direttori la preparazione professionale dei legali e la disponibilità nella gestione dei rapporti sono "molto buone"; se si considera anche la voce "buona" la soddisfazione raggiunge e supera il 90% dei rispondenti.

La partecipazione ad incontri e gruppi di lavoro con le altre strutture registra una soddisfazione minore (molto buona: 65%).

La soddisfazione per la predisposizione del parere



In merito alla predisposizione dei pareri, al vertice della graduatoria di soddisfazione troviamo la **chiarezza (74,6%)** seguita dall'**efficacia (61,9%)**.

In terza posizione la **celerità nella preparazione del parere** con una quota di giudizi “molto buoni” più bassa ma comunque sopra al 50% (55,6%).

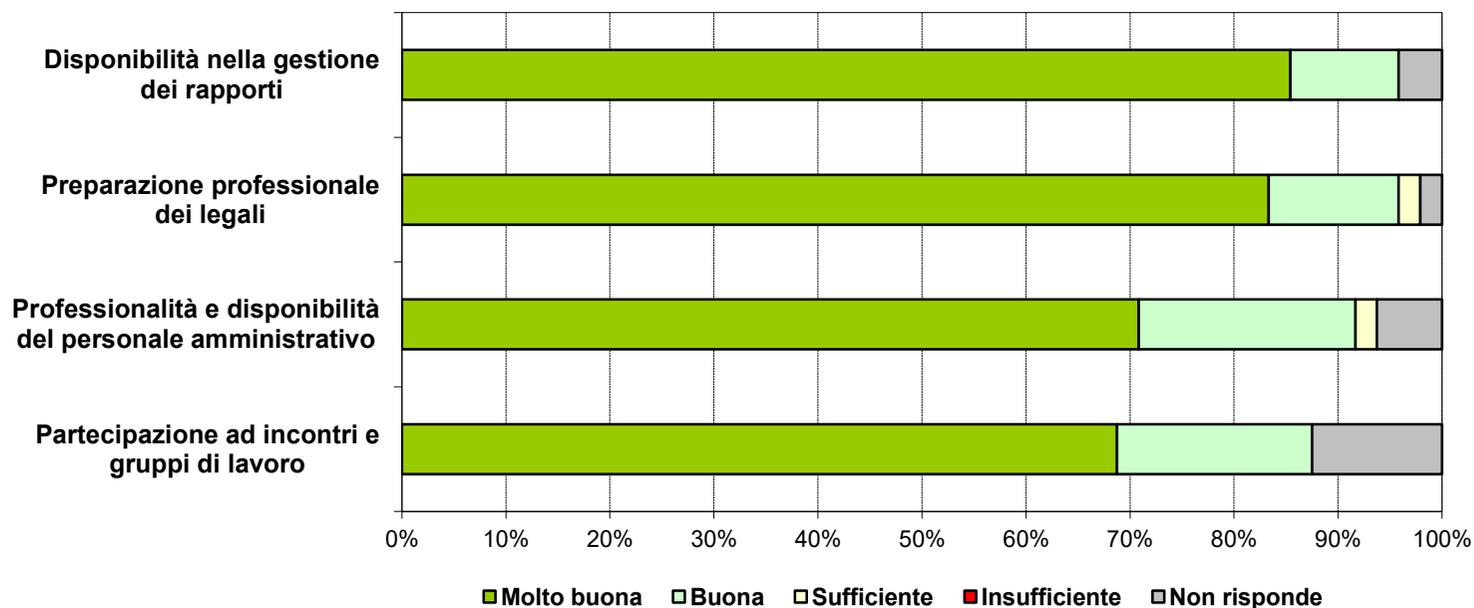
Rispetto all'edizione precedente dell'indagine (2019) questo aspetto che mostrava qualche criticità (la valutazione “molto buona” era pari al 47%) risulta in chiaro miglioramento.

Difesa in giudizio – Anno 2023

Valutazione in merito a:

- **Preparazione Professionale dei legali**
- **Gestione rapporti**
- **Professionalità e disponibilità personale amministrativo**
- **Capacità di illustrare e commentare l'esito della causa**

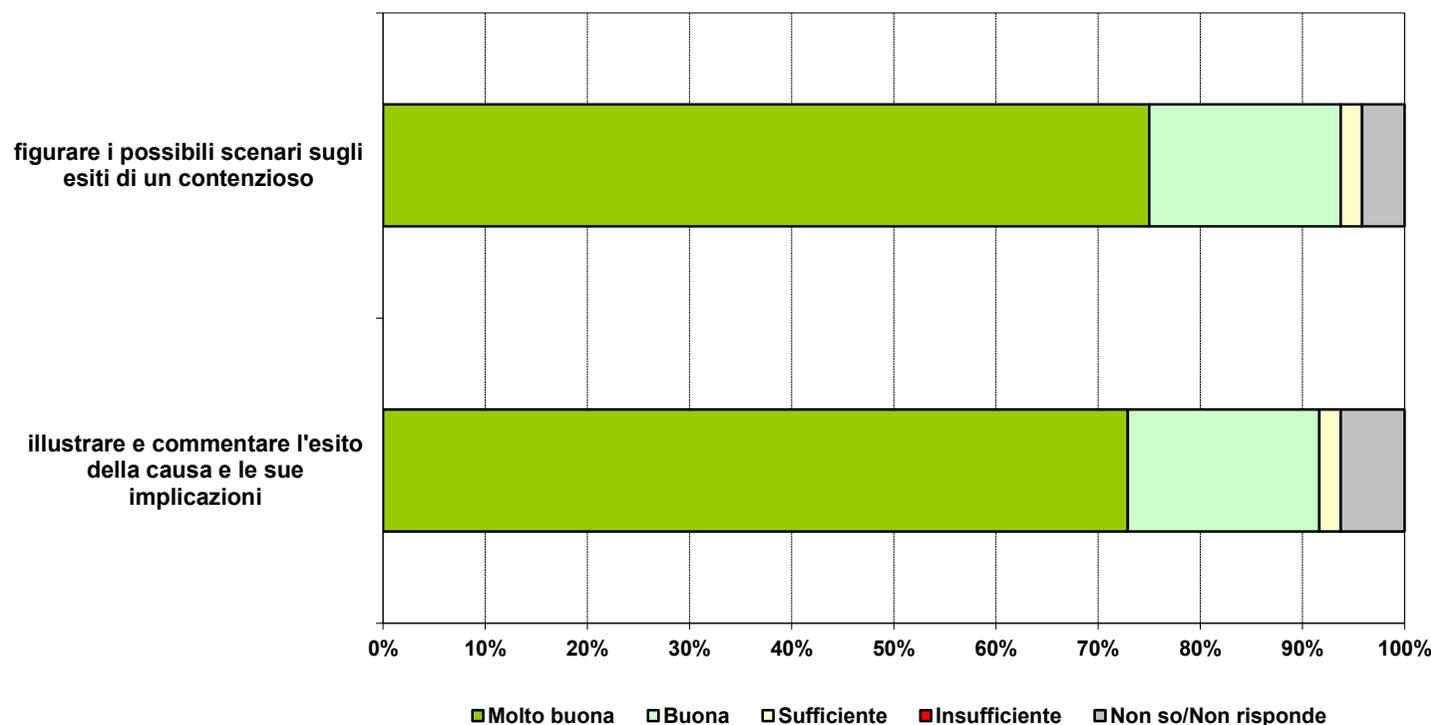
La soddisfazione per il **livello professionale dell'Avvocatura regionale**



La gestione dei rapporti con i referenti tecnici e legislativi delle strutture e la preparazione dei legali registrano valutazioni ottime (la valutazione “molto buona” si colloca intorno all’85% per entrambi gli aspetti).

La professionalità e disponibilità del personale amministrativo e la partecipazione ad incontri e gruppi di lavoro ottengono una soddisfazione leggermente minore (la valutazione “molto buona” è in entrambi i casi intorno al 70%) ma in miglioramento rispetto al passato (era intorno al 60%).

La soddisfazione per la **capacità dei legali di ...**

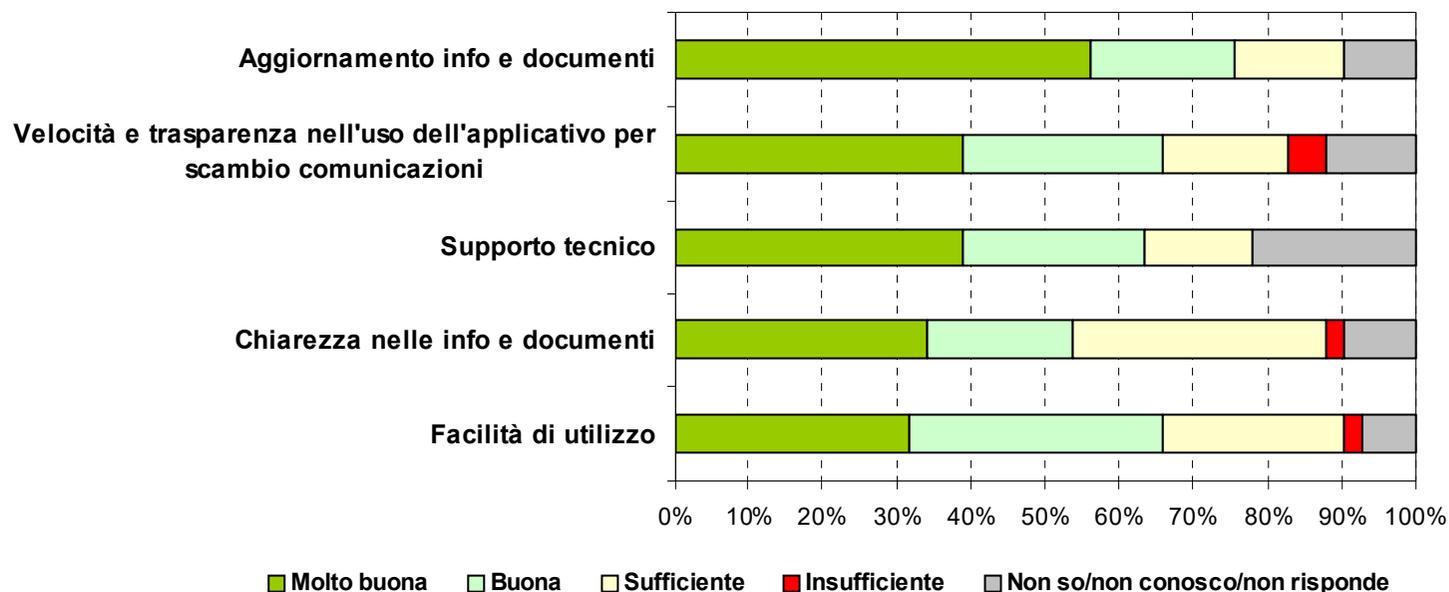


Per entrambi gli aspetti connessi alle capacità dei legali (di illustrare gli esiti delle cause e le loro implicazioni da un lato e di figurare i possibili scenari sugli esiti di un contenzioso dall'altro) oltre il 70% dei direttori/dirigenti esprime una valutazione di piena soddisfazione (molto buona). Tale percentuale raggiunge il 90% se si considerano anche la soddisfazione "buona".

Difesa in Giudizio – Anno 2023

Valutazione da parte dei Settori della Giunta
sull'*Archivio web Avvocatura*

La soddisfazione per l'Archivio web Avvocatura



L'Archivio web Avvocatura, adottato a partire dal 2019, è oggi utilizzato solo dai direttori e dirigenti della Giunta Regionale che si sono avvalsi dei servizi di difesa.

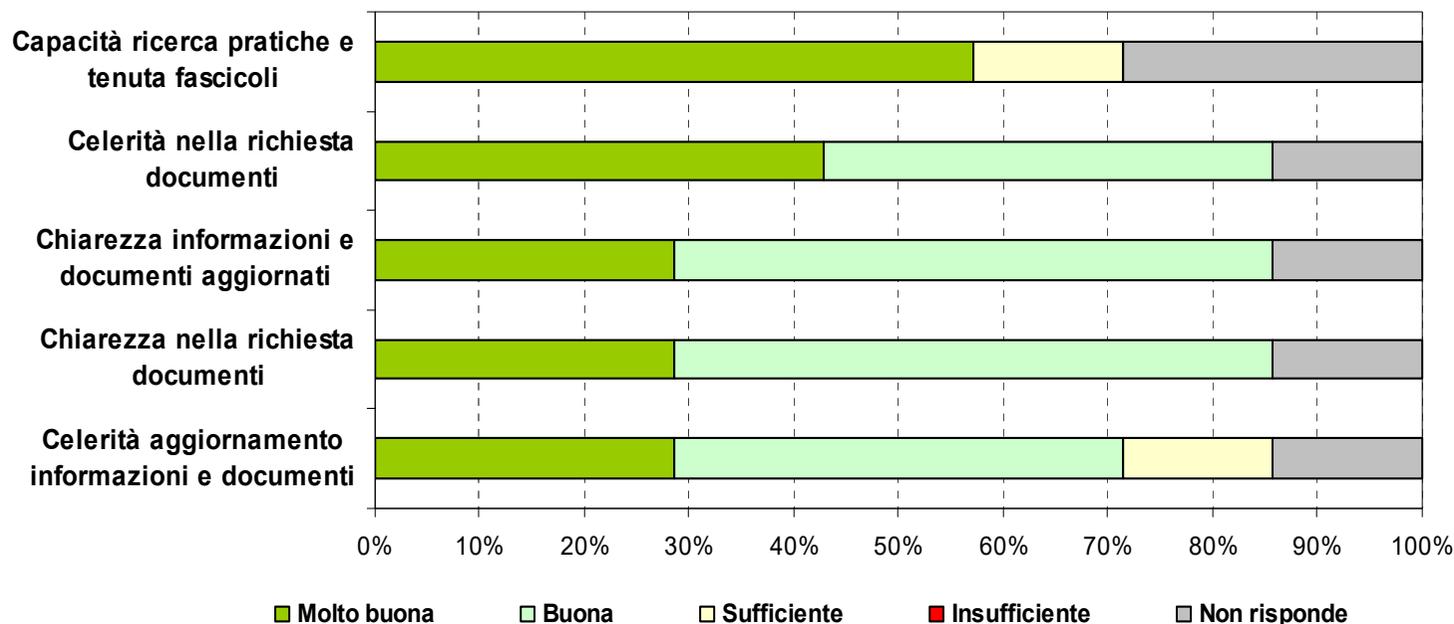
Le valutazioni di piena soddisfazione (“molto buona”) sono al di sotto del 50% per tutti gli aspetti ad eccezione dell’aggiornamento delle informazioni e documenti (56,1%). Questi dati mostrano la presenza di una certa difficoltà nell’utilizzo di questo strumento, cosa confermata anche dalla presenza di qualche giudizio “insufficiente” e di alcune persone che non esprimono la loro valutazione.

Difesa in Giudizio – Anno 2023

Valutazione da parte degli Enti e Agenzie regionali su:

- Capacità di ricerca delle pratiche e tenuta dei fascicoli
- Gestione dell'Avvocatura della richiesta di documenti
- Capacità di aggiornamento sullo stato delle cause

La soddisfazione per la **capacità di tenuta dei fascicoli**, la **gestione della richiesta di documenti** alle Strutture e la **capacità di aggiornamento in tempo reale sullo stato delle cause e il loro esito**



La valutazione migliore ('molto buona': 57%) riguarda la ricerca delle pratiche e la tenuta dei fascicoli.

Per tutti gli altri aspetti le valutazioni "molto buone" sono ben al di sotto del 50%, e si raggiungono quote intorno al 70-80% mettendo insieme le valutazioni 'molto buona' e 'buona'.

Problematiche emerse e Suggerimenti offerti per il miglioramento dei servizi della Avvocatura



Per chi si è avvalso dei servizi di consulenza e di difesa sono emerse alcune **problematiche** riconducibili:

- all'opportunità di concedere più tempo per predisporre chiarimenti o ulteriore documentazione in merito alle relazioni preparate per la difesa in giudizio in attesa delle udienze;
- a migliorare l'interfaccia utente che non prevede il cambio funzionale di profilo (es. dirigente/direttore) necessario per gli incaricati dalla direzione;
- a problemi di caricamento dei documenti da parte dell'operatore.

I **principali suggerimenti** offerti consistono nel:

- disporre di più tempo per rispondere alle richieste dell'avvocatura di ulteriore documentazione o di chiarimenti rispetto alle relazioni inviate per la predisposizione delle memorie difensive;
- predisporre una scheda di sintesi circa l'orientamento suggerito con il parere;
- aggiornare il programma informatico rendendo più immediato il percorso di accesso alle informazioni.

Infine ... si ringraziano tutti i direttori e i dirigenti
che hanno partecipato all'indagine rispondendo al questionario
ed esprimendo suggerimenti utili.



Regione Toscana

I risultati dell'indagine
sono consultabili e scaricabili sulla intranet regionale
<https://intranet.regione.toscana.it>

Gruppo di lavoro:
Francesca Torrini – Ilaria Ristori (Avvocatura regionale)
e
Claudia Daurù – Lucia Del Grosso
(Settore Servizi digitali e integrazione dati.
Ufficio Regionale di Statistica)
statistica@regione.toscana.it