



Regione Toscana

Indagine di gradimento sui Servizi dell'Avvocatura regionale nell'anno 2020

I risultati

a cura di

Avvocatura Regionale

e

Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi.

Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della conoscenza.

Ufficio Regionale di Statistica

dicembre 2020

PQPO 2020: l'indagine, promossa dall'Avvocatura per ottemperare alle indicazioni del *Piano della Qualità della Prestazione Organizzativa 2020*, è stata curata dal Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della conoscenza - Ufficio Regionale di Statistica.

Obiettivi e tematiche rilevate: l'Avvocatura regionale anche quest'anno si è posta l'obiettivo di conoscere le valutazioni dei dirigenti in merito al supporto legale della Avvocatura regionale, sia in termini di consulenza e pareri che di difesa in giudizio.

I principali argomenti rilevati sono stati:

- la preparazione professionale dei legali dell'Avvocatura;
- la gestione dei rapporti tenuti dall'Avvocatura;
- la professionalità e disponibilità del personale amministrativo;
- l'efficacia, la chiarezza e la celerità nella definizione dei pareri;
- la presa in carico da parte dell'Avvocatura della richiesta di consulenza o parere;
- l'accessibilità/trasparenza dell'Avvocatura;
- la capacità di ricerca delle pratiche e tenuta dei fascicoli;
- la capacità di aggiornamento in tempo reale sullo stato delle cause;
- le valutazioni sul Nuovo Archivio Avvocatura.

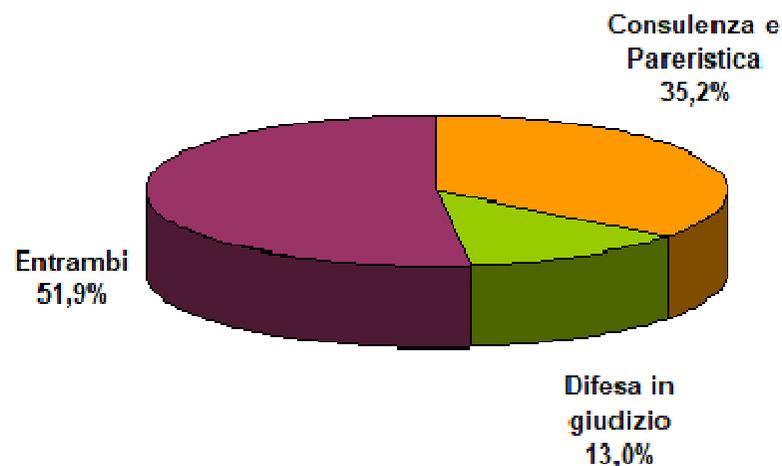
Campo di osservazione: è stata rivolta ai 91 Direttori di Giunta e Consiglio regionale, Enti e Agenzie regionali (*Ardsu, Arpat, Artea, Arti, Autorità portuale regionale, Consorzio Lamma, Ente Terre Regionali, Parco Apuane, Parco Migliarino, Sviluppo Toscana*) nonché ai dirigenti della Giunta regionale che si sono avvalsi nell'anno 2020 dei servizi dell'Avvocatura.

Questionario e somministrazione online: è stato adottato un questionario strutturato, somministrato via web con il software open source Limesurvey nel periodo compreso tra il 27 novembre e il 15 dicembre 2020.

Numero di rispondenti: hanno compilato il questionario 54 dirigenti su 91, pari al 59,3% di coloro che si sono avvalsi dei servizi della Avvocatura.

I risultati presentati sono riferiti al totale dei rispondenti.

Servizi per i quali i direttori e dirigenti si sono rivolti nel corso del 2020 all'Avvocatura regionale

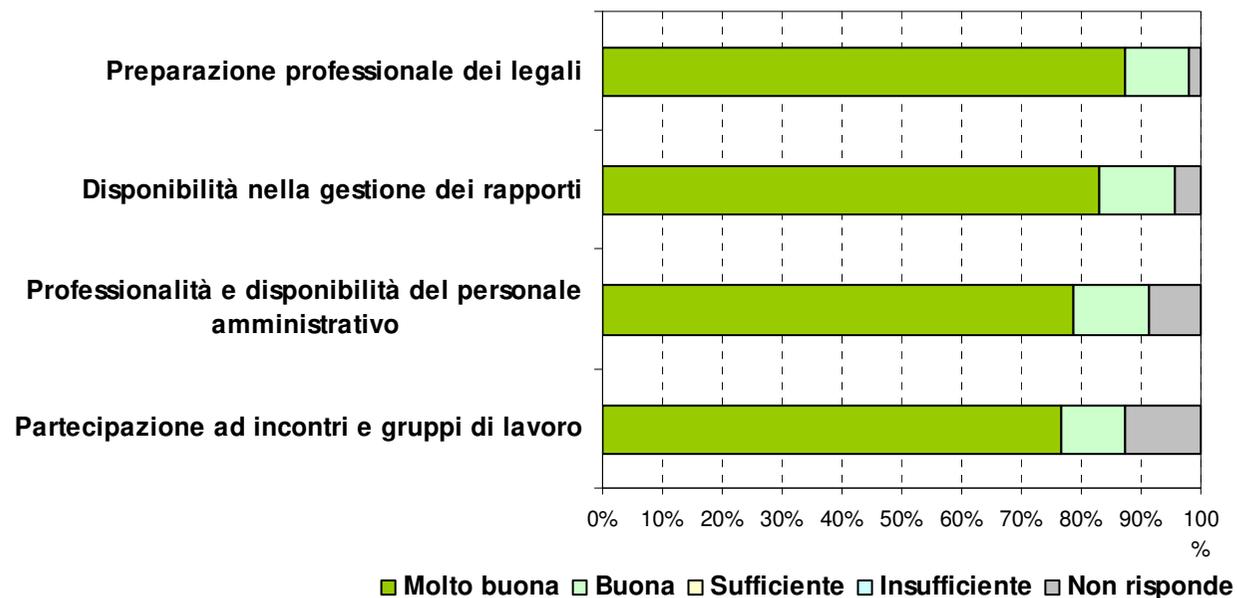


Consulenza e Pareristica – Anno 2020

Valutazione su:

- **Preparazione Professionale dei legali**
- **Gestione rapporti**
- **Professionalità e disponibilità personale amministrativo**
- **Efficacia, chiarezza e celerità del parere**
- **Presenza in carico della richiesta di consulenza o parere**

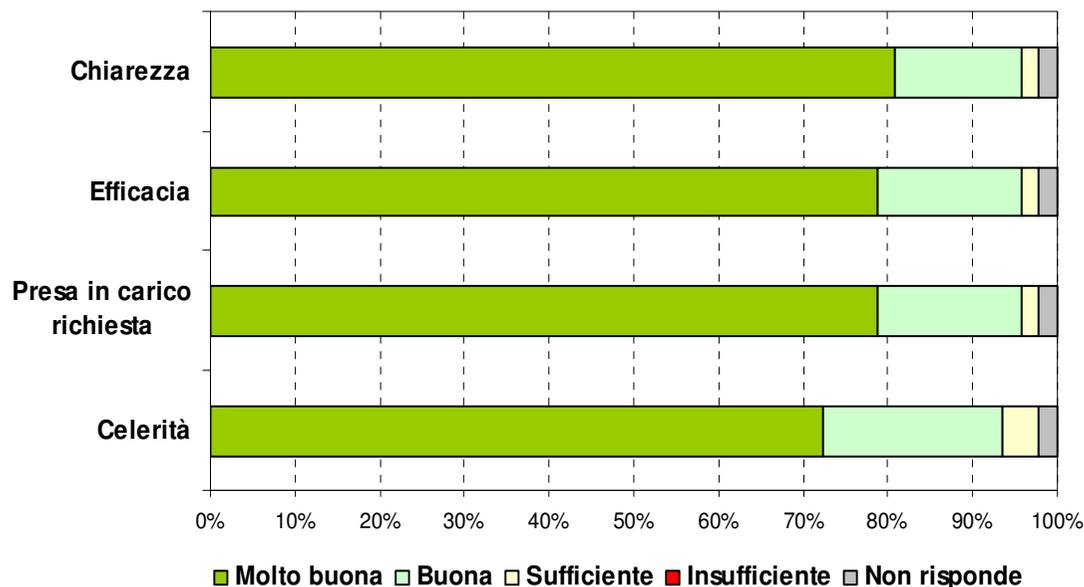
La soddisfazione per il **livello professionale dell'Avvocatura regionale**



La preparazione professionale dei legali, la disponibilità nella gestione dei rapporti ottengono valutazioni molto buone al di sopra dell'80% da parte dei direttori/dirigenti.

La professionalità del personale amministrativo e la partecipazione ad incontri e gruppi di lavoro con le altre strutture sono gli aspetti per i quali la soddisfazione è leggermente inferiore.

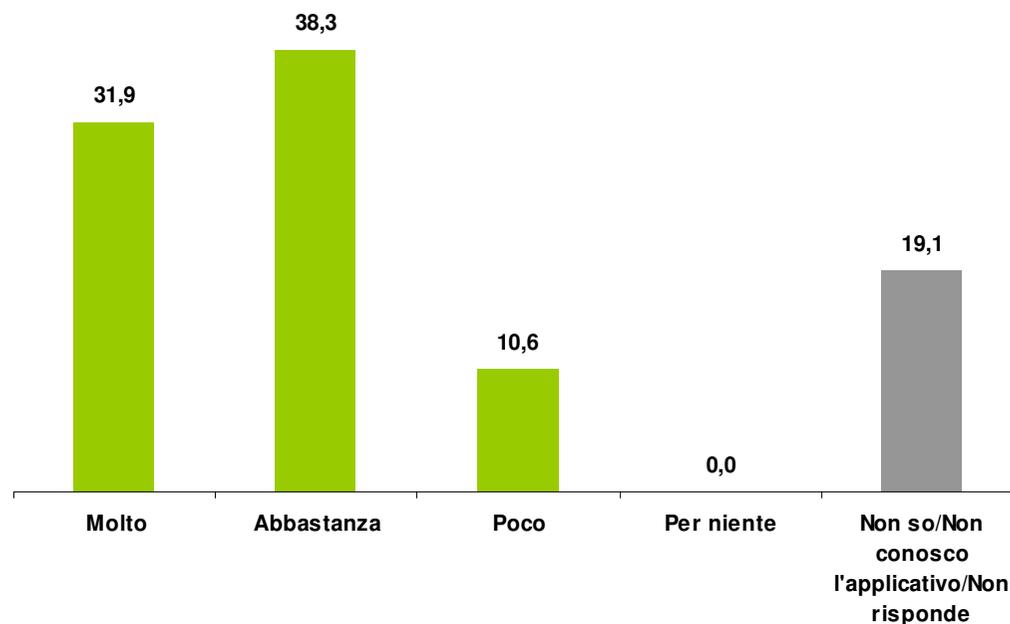
La soddisfazione per la predisposizione del parere



Relativamente alla predisposizione dei pareri, il primo aspetto nella graduatoria della soddisfazione è la **chiarezza**, seguono a breve distanza l'**efficacia** e la **presa in carico della richiesta di parere**.

La **celerità nella preparazione del parere**, con la quota più bassa di giudizi “molto buoni” ma comunque al di sopra del 70%, si colloca in quarta posizione.

Valutazioni sulla utilità di adottare un **applicativo informatico** anche per le richieste di consulenza e pareri (oltre che difesa in giudizio)



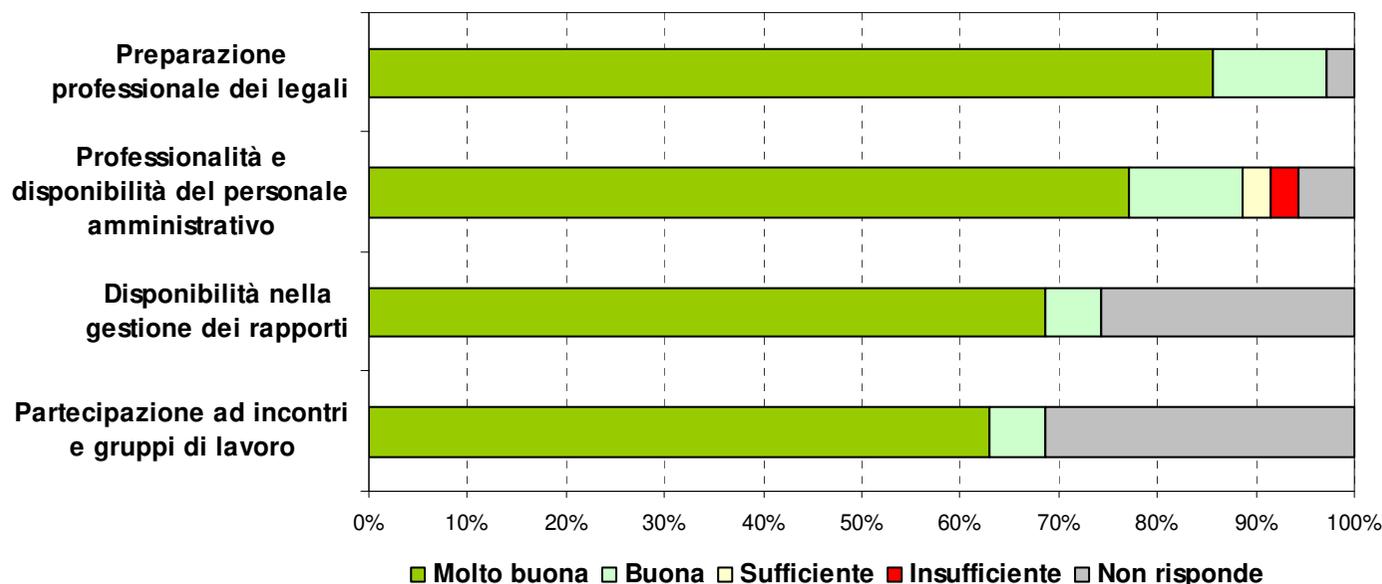
Oltre il 70% dei rispondenti ritiene **l'applicativo informatico** molto/abbastanza utile anche per l'attività di consulenza; circa l'11% lo considera poco utile; mentre circa un quinto dei rispondenti non esprime una valutazione.

Difesa in giudizio – Anno 2020

Valutazione su:

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

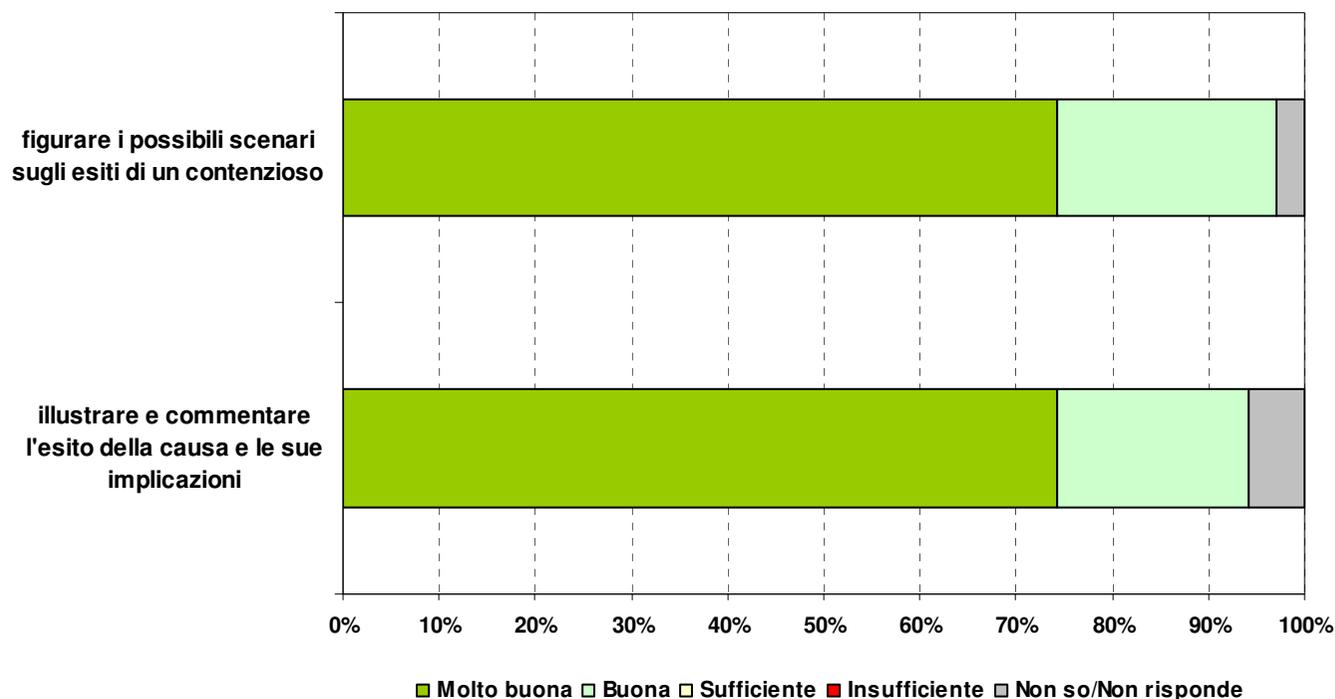
La soddisfazione per il **livello professionale dell'Avvocatura regionale**



Per i servizi di difesa in giudizio la valutazione “molto buona” si attesta intorno all’85% per la preparazione professionale dei legali, al 77% per la professionalità e disponibilità del personale amministrativo e al 68% per la gestione dei rapporti con i referenti tecnici e legislativi delle strutture.

Come nel caso della consulenza e pareristica l’aspetto che riscuote la minor soddisfazione riguarda la partecipazione ad incontri e gruppi di lavoro (valutazioni molto buona:63%).

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



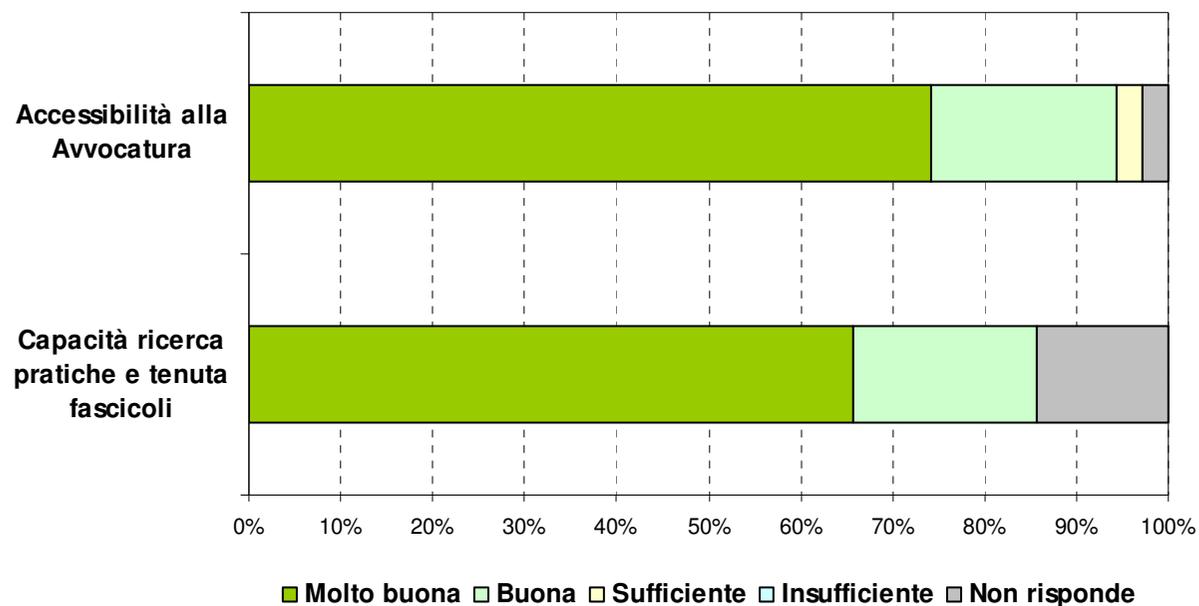
Oltre il 90% dei direttori/dirigenti rispondenti esprime una piena soddisfazione (molto buona + buona) per la capacità dei legali sia di illustrare gli esiti delle cause e le loro implicazioni sia di figurare i possibili scenari sugli esiti di un contenzioso

Difesa in Giudizio – Anno 2020

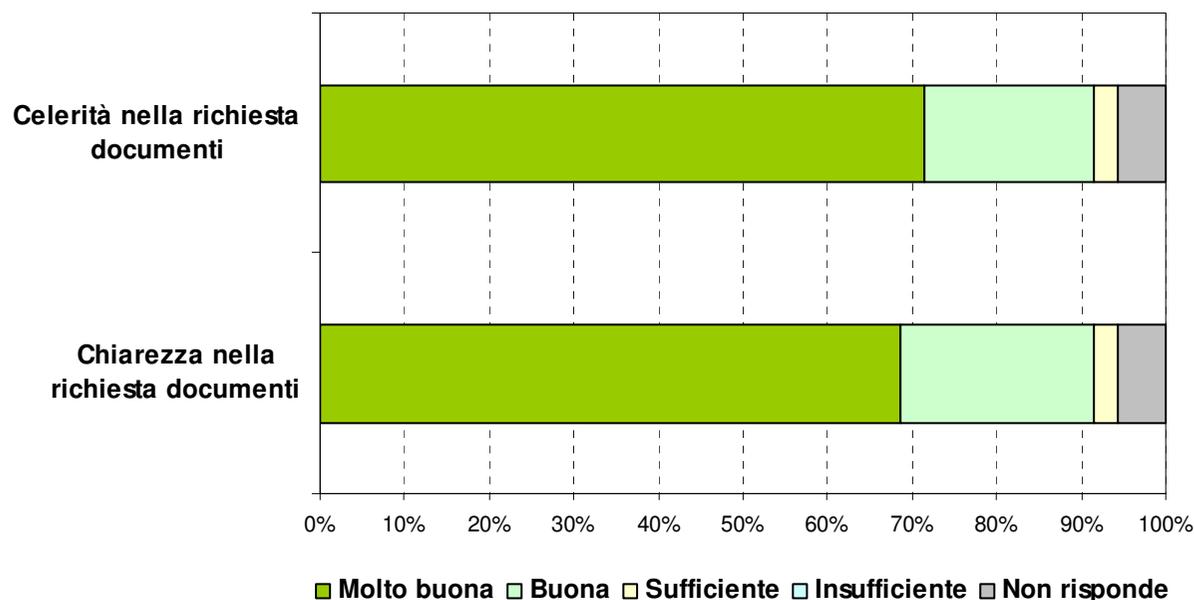
Valutazione su:

- **Accessibilità/trasparenza dell'Avvocatura**
- **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 organizzativa della Avvocatura** in termini di...



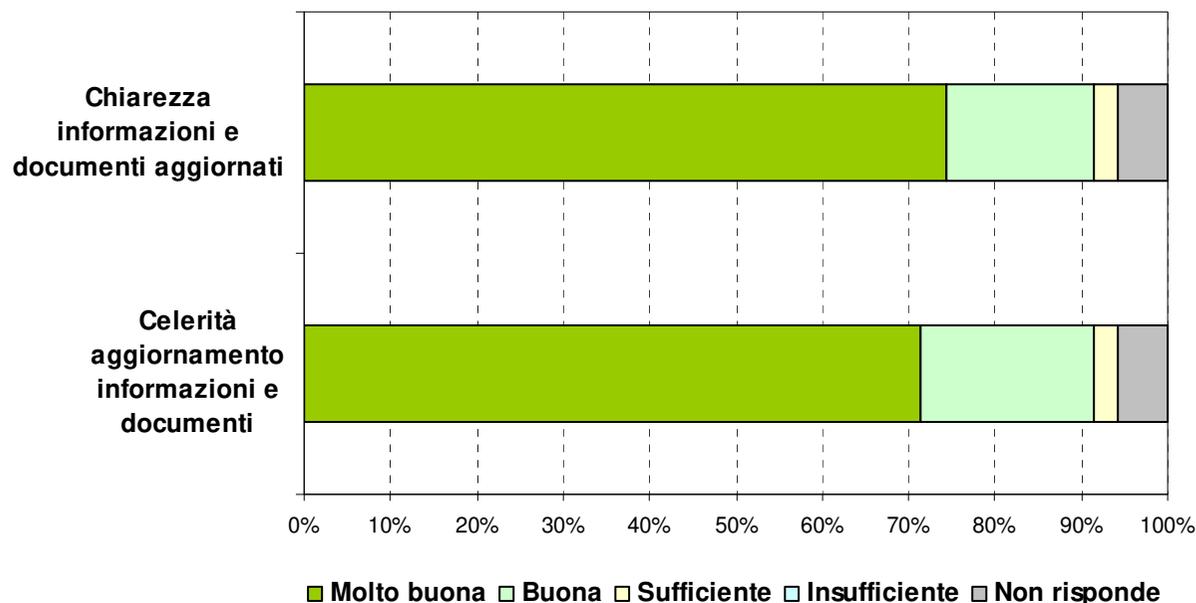
La soddisfazione per la **gestione della richiesta di documenti alle Strutture** in termini di ...



Le valutazioni molto buone sulla gestione della richiesta di documenti alle strutture si attestano intorno al 70%.

Si segnala una maggior soddisfazione rispetto allo scorso anno per entrambi gli aspetti di tale gestione - celerità e chiarezza - cosa che consente di affermare che l'attenzione dedicata anche a questo fronte nel corso del 2020 è stata colta e apprezzata.

La soddisfazione sulla **capacità di aggiornamento in tempo reale sullo stato delle cause e il loro esito, in termini di ...**

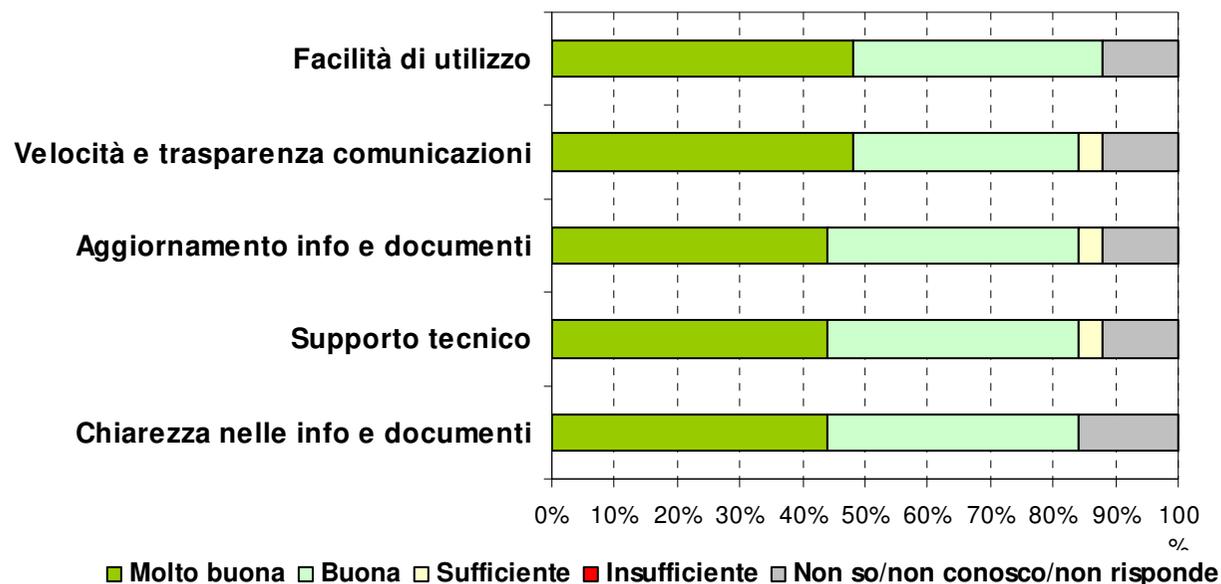


Anche per ciò che riguarda la capacità di aggiornamento in tempo reale sullo stato delle cause le valutazioni 'molto buone' superano il 70% e la celerità e la chiarezza si confermano aspetti su cui sono stati fatti dei miglioramenti.

Difesa in Giudizio – Anno 2020

**Valutazione da parte dei Settori della Giunta sul
*Nuovo Archivio Avvocatura***

La soddisfazione per il Nuovo Archivio Avvocatura



Il Nuovo Archivio Avvocatura

- adottato a partire dal 2019 e al momento utilizzato

solo dai direttori/dirigenti della Giunta Regionale che si sono avvalsi dei servizi di difesa - registra valutazioni "molto buone" al di sotto del 50% per tutti gli aspetti:

48% per la facilità di utilizzo e per la velocità e trasparenza delle comunicazioni; e 44% per l'aggiornamento delle info e documenti, per il supporto tecnico e per la chiarezza nelle info e documenti.

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 a:

- possibilità di delegare un referente per il settore;
- aggiornamento degli atti inserito a distanza di giorni;
 - difficoltà di accesso al portale;
 - malfunzionamento del sistema.

I **principali suggerimenti** offerti riguardano:

- la richiesta di un potenziamento degli organici dell'Avvocatura;
- l'accesso all'applicativo informatico anche da parte di enti e agenzie regionali;
- l'inserimento nell'applicativo di una procedura per individuare il referente di settore.

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 (Avvocatura regionale)
e
Claudia Daurù – Lucia Del Grosso
(Settore Sistemi Informativi e Tecnologie della conoscenza.
Ufficio Regionale di Statistica)
statistica@regione.toscana.it