



L'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico del Palazzo di Giustizia di Milano

4-5 giugno 2014



Obiettivi e visione del progetto di costituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

- ✓ L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Palazzo di Giustizia di Milano
- ✓ Attività di Front Office: Gestione degli utenti
- ✓ Gli strumenti a supporto dell'Ufficio
- ✓ I prossimi passi



Obiettivi di un Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP):

- **Promuovere un rapporto fiduciario** nei confronti della Giustizia da parte della collettività, creando l'immagine di un'amministrazione accessibile
- Mostrare all'utenza una **Giustizia comprensibile** con linguaggi e mezzi moderni
- Offrire **maggiore trasparenza** del servizio Giustizia a garanzia di legalità e per una Giustizia più equa e giusta
- Razionalizzare gli accessi in cancelleria liberando risorse per le attività dell'ufficio

Riferimenti normativi: legge 7 agosto 1990, n. 241, Legge 150, 7 giugno 2000; Linee guida CSM – Delibera 26 Luglio 2010



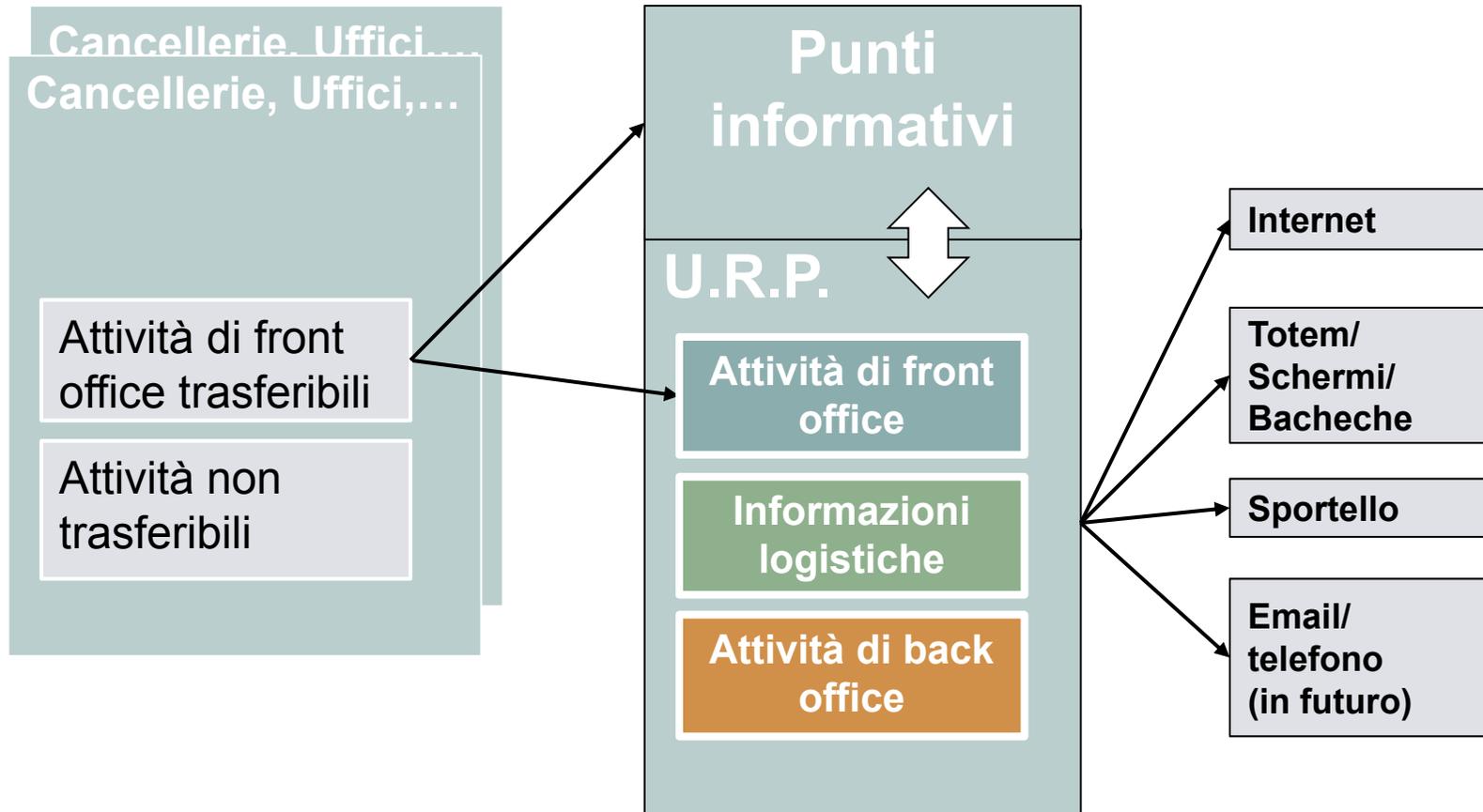
- U.R.P. di Palazzo: riguarda Procura della Repubblica, Tribunale, Corte d'Appello, Ordine degli Avvocati
- Target principale: cittadino, utenza non qualificata
- Ruolo di accoglienza, orientamento e informazione
- Informazioni e moduli multilingue e presenza di mediatori culturali
- Collocazione presso l'ingresso principale del Palazzo
- Integrazione di diversi canali di informazione verso il cittadino
- Integrazione con un sistema più ampio di servizi informativi: Sportelli informativi dedicati ad avvocati, specializzati per area



- **U.R.P.:**
 - Utenza target: cittadino
 - Compiti: Informazioni generiche; informazioni logistiche; guida ai servizi; orientamento ai percorsi giudiziari; distribuzione modulistica; altri servizi specifici
- **Punti Informativi per gli avvocati:**
 - Utenza target: avvocati
 - Punti informativi: Contenzioso civile; Esecuzioni e fallimenti; Dibattimento penale; GIP
 - Compiti: informazioni su stato avanzamento procedimento; informazioni generiche su procedimento; rilascio copie libere atti e documenti; ...



Integrazione di diversi canali informativi





- ✓ Obiettivi e visione del progetto di costituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Palazzo di Giustizia di Milano

- ✓ I servizi
- ✓ Il layout e l'accesso
- ✓ Le aree dell'U.R.P.
- ✓ Attività di Front Office: Gestione degli utenti
- ✓ Gli strumenti a supporto dell'Ufficio
- ✓ I prossimi passi



Servizi Base	Descrizione
Informazioni logistiche	<ul style="list-style-type: none">• Localizzazione uffici, aule• Orari di apertura uffici• Localizzazione e contatti del personale• Informazioni sulle sezioni distaccate
Informazioni generiche	<ul style="list-style-type: none">• Udienze: aule, orari ...• Disponibilità Giudici, PM• Costo copie• ...
Guida ai servizi	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni di accesso ai servizi• Descrizione dei servizi e competenze dei diversi uffici giudiziari e delle cancellerie• Indicazioni procedurali* (<i>cosa fare per</i>)
Distribuzione modulistica	<ul style="list-style-type: none">• Indicazione modulistica necessaria per accedere ai servizi
Orientamento ai percorsi giudiziari	<ul style="list-style-type: none">• Supporto alla comprensione del servizio/procedimento richiesto dal cittadino*• Gestione di casi specifici

* E' bene notare che in nessun caso il servizio offerto dall'URP si dovrà avvicinare alla consulenza legale



Tipologia	Ufficio Giudiziario	Descrizione
Richieste certificati	<ul style="list-style-type: none">• Tribunale	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta certificati di pendenza o inesistenza procedure concorsuali (Fallimenti ed Esecuzioni mobiliari e immobiliari)• Richiesti certificati di iscrizione al registro o di pendenza causa (Sezione I° Civile Tribunale)
	<ul style="list-style-type: none">• Corte d'Appello	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta certificati di pendenza• Richiesta certificati di non iscrizione in Appello
	<ul style="list-style-type: none">• Procura (Casellario)	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta certificati penali e dei carichi pendenti• Ritiro certificati richiesti on line e NON urgenti
Consegna certificati	<ul style="list-style-type: none">• Tribunale	<ul style="list-style-type: none">• Consegna annuale da parte dei tutori dei rendiconti e degli inventari di patrimonio (IX tutele)

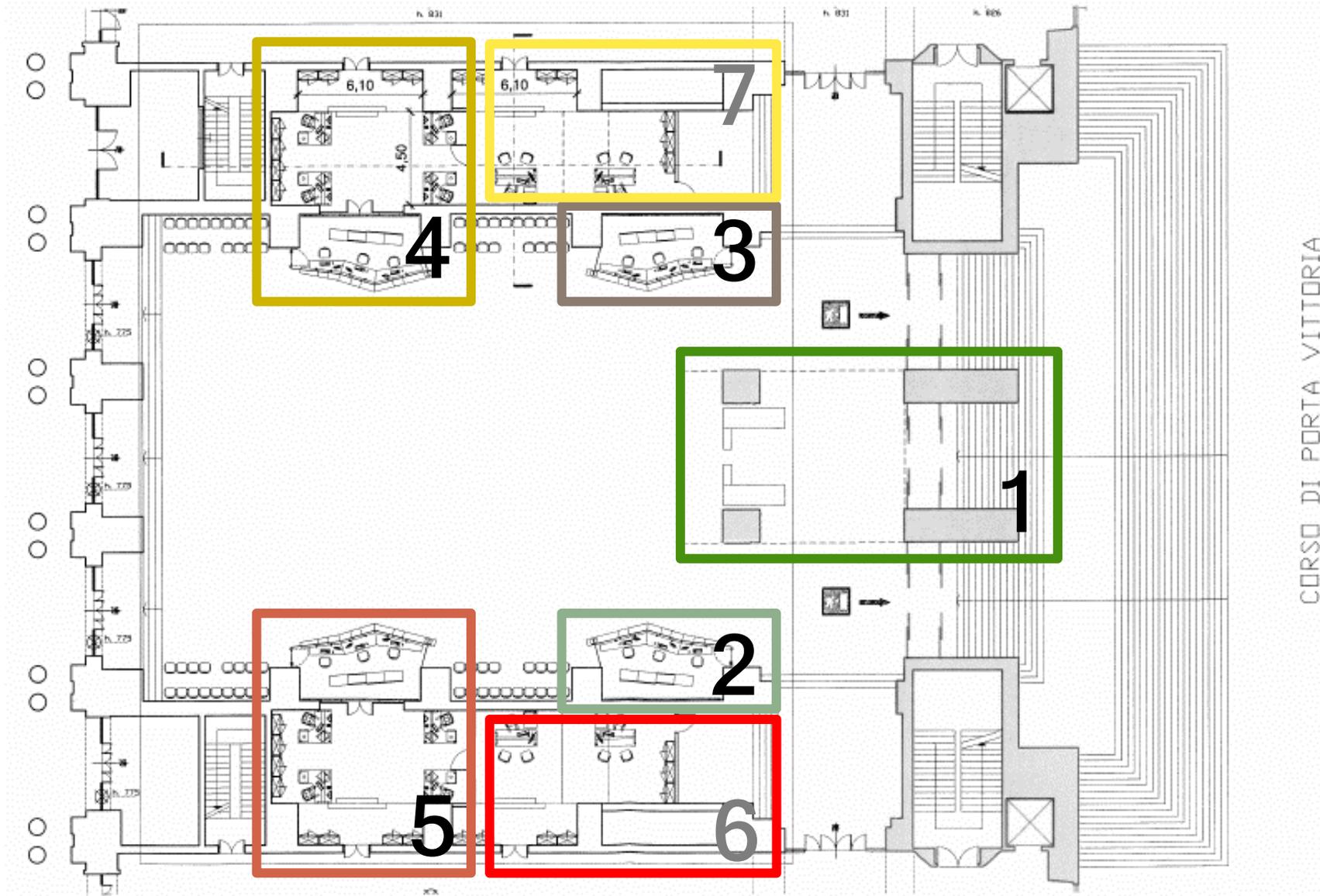


I servizi erogati presso l'U.R.P. - 3



Tipologia	Ufficio Giudiziario	Descrizione
Perizie e traduzioni	<ul style="list-style-type: none">• Tribunale	<ul style="list-style-type: none">• Asseverazioni traduzioni e perizie (Volontaria Giurisdizione)
Permessi di colloquio	<ul style="list-style-type: none">• Procura• GIP• Dibattimento	<ul style="list-style-type: none">• Distribuzione modulistica• Ricerca autorità giudiziaria competente per il rilascio del permesso di colloquio
Rilascio atti	<ul style="list-style-type: none">• Volontaria Giurisdizione	<ul style="list-style-type: none">• Rilascio degli atti notori

Sportello	Tipologia	Descrizione
Informazioni	<ul style="list-style-type: none">• <i>Ordine degli Avvocati</i>	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni generiche, modulistica
		<ul style="list-style-type: none">• Patrocinio a spese dello stato (Civile)





- Potenziamento degli strumenti di controllo in Porta Vittoria (FEP per il controllo dei bagagli e metal detector) tramite l'aggiunta di 1 FEP in modo da attivare 2 linee parallele;
- Predisposizione di un servizio di prima accoglienza e orientamento all'interno dell'URP svolto dagli operatori del Comune di Milano, posizionati dopo le linee di controllo per:
 - supportare l'utenza nell'individuare lo sportello presso il quale effettuare la coda
 - fornire informazioni logistiche di massima per indirizzare l'utenza presso altri uffici se il caso





Area 2 – Procura e Ordine degli Avvocati



Ruolo	Informazioni avvocati
Ufficio di provenienza	Ordine degli Avvocati

Ruolo	Informazioni avvocati
Ufficio di provenienza	Ordine degli Avvocati



Ruolo	Info Procura + Permessi di colloquio
Ufficio di provenienza	Procura

Ruolo	Logistica
Ufficio di provenienza	Comune

FRONT OFFICE - Area 2



Area 2 – Procura e Ordine degli Avvocati



Ufficio	Servizio	Descrizione	Postazioni di Lavoro
Comune	Informazioni	<ul style="list-style-type: none">• Localizzazione uffici, aule• Orari di apertura uffici• Localizzazione e contatti del personale• Informazioni sulle sezioni distaccate	1
		<ul style="list-style-type: none">• Informazioni generiche, modulistica	1
Ordine degli Avvocati*	Informazioni	<ul style="list-style-type: none">• Patrocinio a spese dello stato (Civile)	1
		<ul style="list-style-type: none">• Smistamento Ufficio competente (GIP, Dibattimento, Procura)• Rilascio Permessi di colloquio «pre-autorizzati» (Procura)	1
Procura della Repubblica	<ul style="list-style-type: none">• Permessi di colloquio	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni di accesso ai servizi• Descrizione dei servizi e competenze dei diversi uffici giudiziari e delle cancellerie• Indicazioni procedurali * (<i>cosa fare per</i>)	
	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni• Guida ai servizi e modulistica		

* È inoltre prevista una postazione per l'Ordine degli Avvocati nell'area di back office adiacente agli sportelli (area 6)



Area 3 – Corte d'Appello e Tribunale

FRONT OFFICE - Area 3

Ruolo	Sportelo "Buffer"
Ufficio di provenienza	



Ruolo	Info Volontaria, Civile, Penale
Ufficio di provenienza	Corte d'Appello

13

14

15

16

Ruolo	Info Penale
Ufficio di provenienza	Tribunale

Ruolo	Info Civile e Fallimenti
Ufficio di provenienza	Tribunale





Area 3 – Corte d'Appello e Tribunale



Ufficio	Servizio	Descrizione	Postazioni di Lavoro
Corte d'Appello	Informazioni generiche attività giudiziaria Civile e Penale	<ul style="list-style-type: none">• Udienze: aule, orari• Disponibilità giudici• ...	1
	Certificati	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta certificati di pendenza• Richiesta certificati di non iscrizione in Appello	
Tribunale	Informazioni generiche attività giudiziaria civile e Certificati	<ul style="list-style-type: none">• Udienze: aule, orari• Disponibilità giudici• Richiesta certificati di pendenza o inesistenza procedure concorsuali (Fallimenti ed Esecuzioni mobiliari e immobiliari)• Richiesti certificati di iscrizione al registro o di pendenza causa (Sezione I° Civile Tribunale)	1
	Informazioni generiche attività giudiziaria penale	<ul style="list-style-type: none">• Udienze: aule, orari• Disponibilità giudici• ...	1
U.R.P.	Sportello «Buffer»	<ul style="list-style-type: none">• Replica degli sportelli maggiormente stressati nei momenti di alta affluenza• Servizi temporanei	1



FRONT OFFICE - Area 4

Ruolo	Info volontaria, famiglia e tutela
Ufficio di provenienza	Tribunale



Ruolo	Asseverazioni
Ufficio di provenienza	Tribunale

9

10

11

12

Ruolo	Info volontaria, famiglia e tutela
Ufficio di provenienza	Tribunale

Ruolo	Info volontaria, famiglia e tutela + Rendiconti
Ufficio di provenienza	Tribunale





Area 4 - Volontaria, Famiglia e Tutela

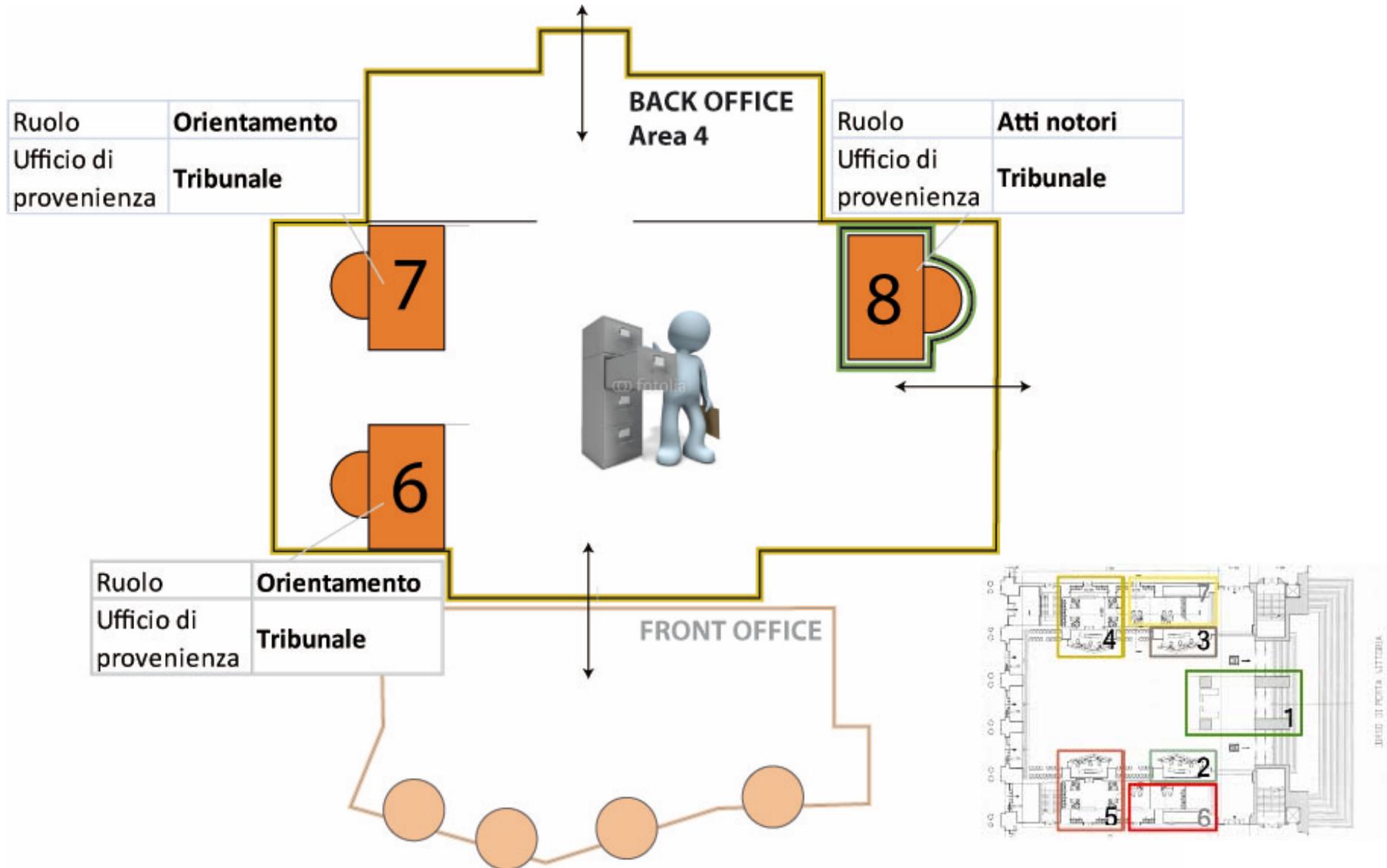


Ufficio	Servizio	Descrizione	Postazioni di Lavoro
Tribunale: Volontaria Giurisdizione, Famiglia e Tutela	Guida ai servizi e Modulistica	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni di accesso ai servizi• Descrizione dei servizi e competenze dei diversi uffici giudiziari e delle cancellerie• Indicazioni procedurali* (<i>cosa fare per</i>)	2
Tribunale: Volontaria Giurisdizione, Famiglia e Tutela	Guida ai servizi e Modulistica	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni di accesso ai servizi• Descrizione dei servizi e competenze dei diversi uffici giudiziari e delle cancellerie• Indicazioni procedurali* (<i>cosa fare per</i>)	1
Tribunale: Tutela	Consegna rendiconti e inventari	<ul style="list-style-type: none">• Consegna annuale da parte dei tutori dei rendiconti e degli inventari di patrimonio	
Tribunale: Volontaria Giurisdizione	Asseverazioni	<ul style="list-style-type: none">• Asseverazioni traduzioni e perizie	1

* E' bene notare che in nessun caso il servizio offerto dall'URP si dovrà avvicinare alla consulenza legale



Area 4 - Volontaria, Famiglia e Tutela





Area 4 - Volontaria, Famiglia e Tutela



Ufficio	Servizio	Descrizione	Postazioni di Lavoro
Tribunale: Volontaria Giurisdizione, Famiglia e Tutela	Orientamento ai percorsi giudiziari	<ul style="list-style-type: none">• Supporto alla comprensione del servizio/procedimento richiesto dal cittadino*• Gestione di casi specifici	2
Tribunale	Atti notori	<ul style="list-style-type: none">• Ricevimento richiedente dell'atto di notorietà	1

** E' bene notare che in nessun caso il servizio offerto dall'URP si dovrà avvicinare alla consulenza legale*



Area 5 - Casellario e Informazioni Procura



Ruolo	Casellario: Richieste urgenti
Ufficio di provenienza	Procura

Ruolo	Casellario: Richieste urgenti
Ufficio di provenienza	Procura



Ruolo	Casellario rilascio + Info Procura
Ufficio di provenienza	Procura

Ruolo	Casellario: Richieste urgenti
Ufficio di provenienza	Procura

FRONT OFFICE - Area 5



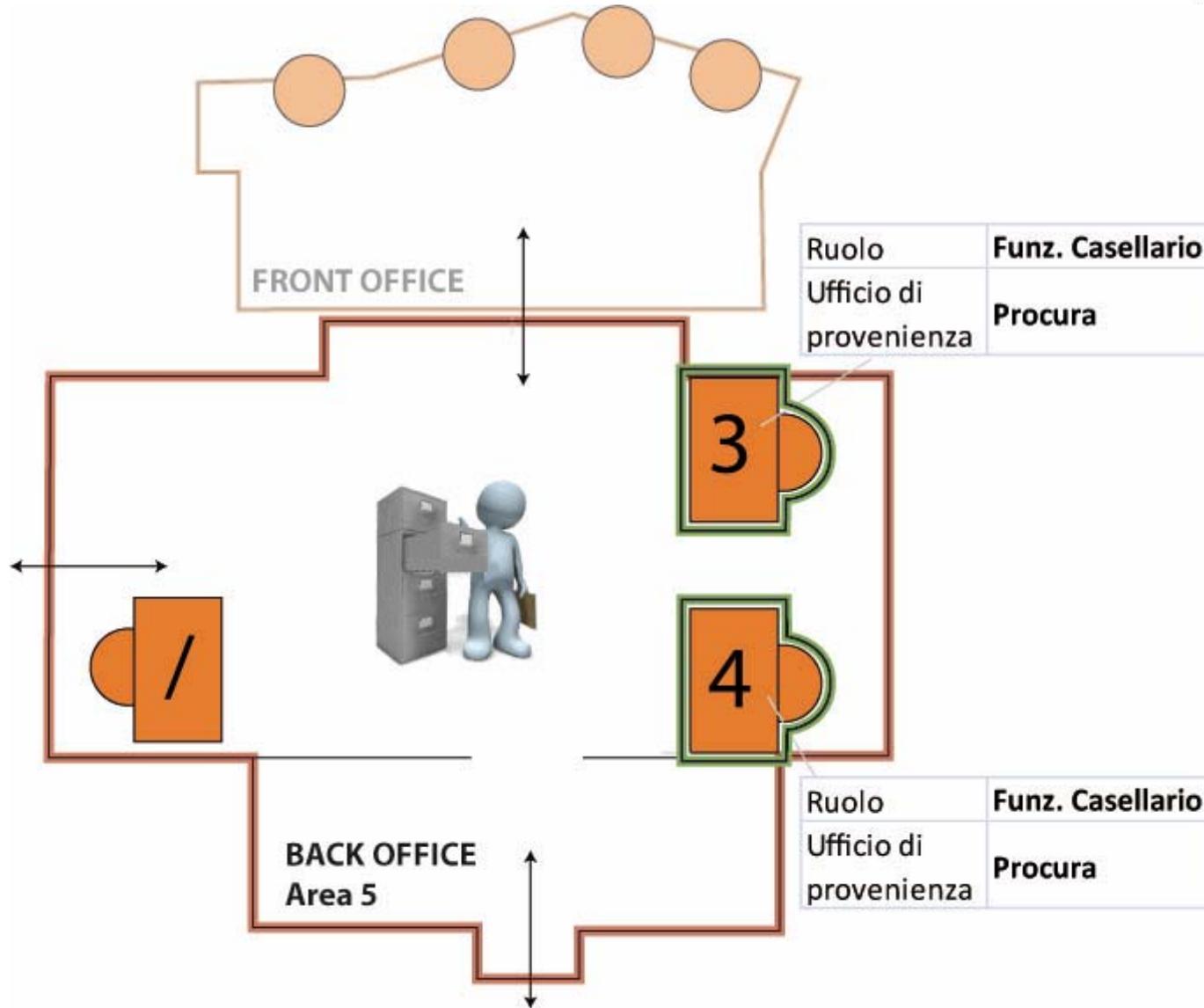
Area 5 - Casellario e Informazioni Procura



Ufficio	Servizio	Descrizione	Postazioni di Lavoro
Procura della Repubblica	<ul style="list-style-type: none">• Certificati casellario	<ul style="list-style-type: none">• Richiesta e rilascio dei certificati penali e dei carichi pendenti urgenti	3
	<ul style="list-style-type: none">• Consegna certificati	<ul style="list-style-type: none">• Consegna certificati penali e dei carichi pendenti richiesti on line e NON urgenti• Consegna degli atti legalizzati	1
	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni• Guida ai servizi e modulistica	<ul style="list-style-type: none">• Informazioni di accesso ai servizi• Descrizione dei servizi e competenze dei diversi uffici giudiziari e delle cancellerie• Indicazioni procedurali * (<i>cosa fare per</i>)	



Area 5 - Casellario

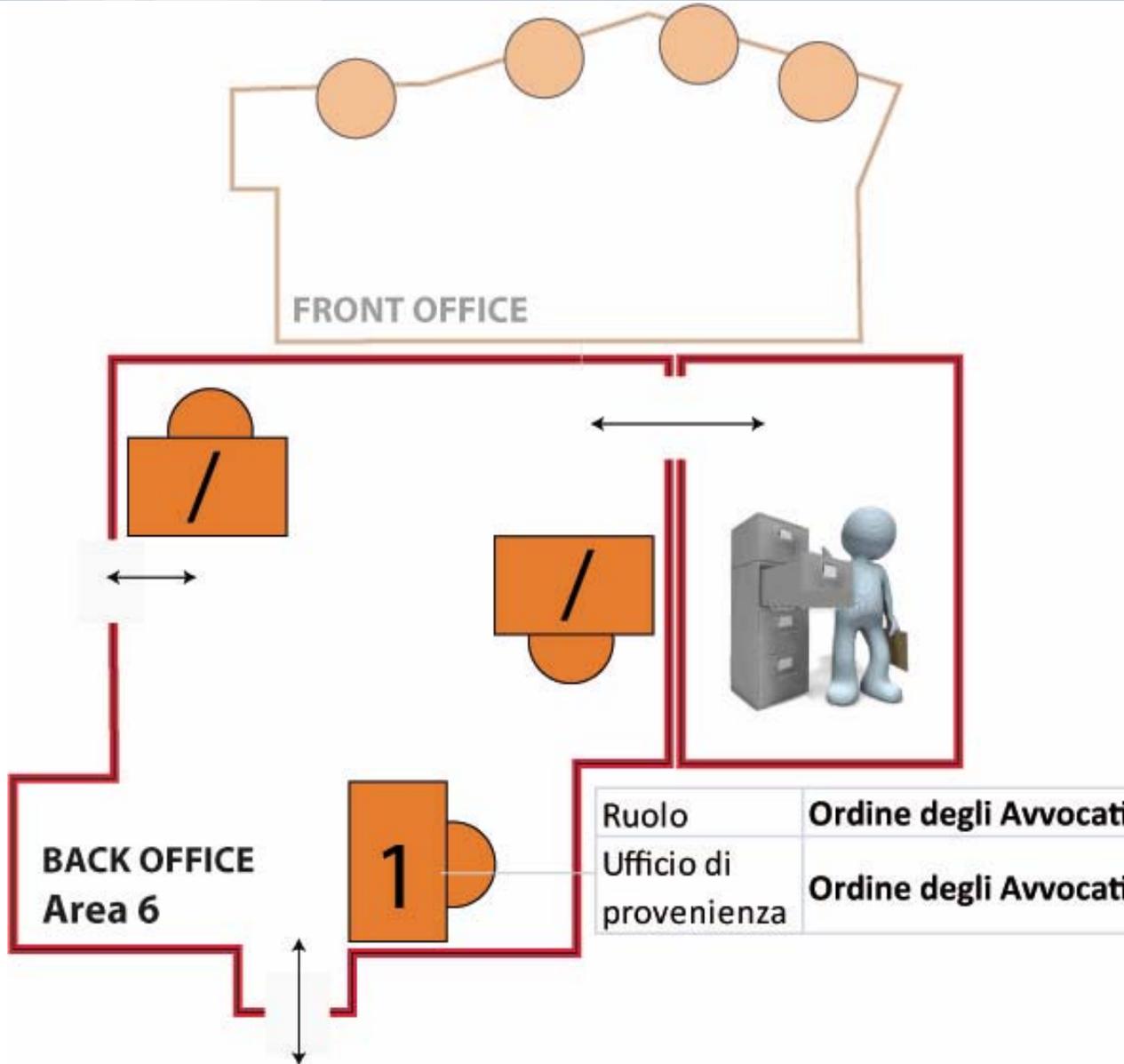




Ufficio	Servizio	Descrizione	Postazioni di Lavoro
Procura della Repubblica	<ul style="list-style-type: none">Firma certificati	<ul style="list-style-type: none">Firma dei certificati penali e dei carichi pendenti urgentiSvolgimento delle attività di back-office dell'ufficio Casellario	2

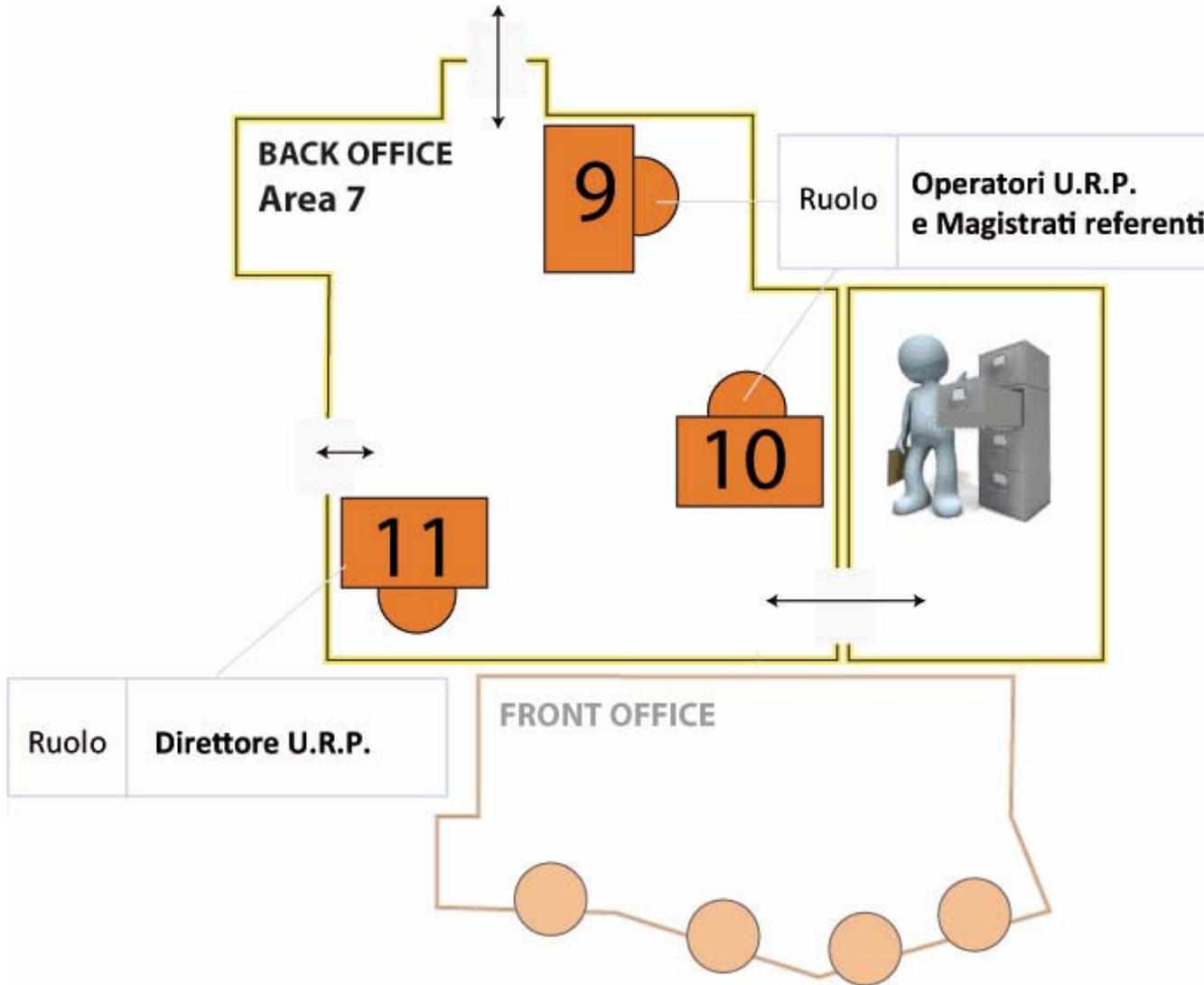


Area 6 - Back office Ordine degli Avvocati





Area 7 - Back office U.R.P.





Ufficio	Servizio	Descrizione	Postazioni di Lavoro		
U.R.P.	Direzione	Gestione e validazione dei servizi offerti dall'U.R.P.	1		
U.R.P.	Funzionario	Attività della tabella seguente	2		
Attività Back Office		Si	In futuro	Da valutare	
Ricerca "attiva" degli aggiornamenti presso le cancellerie		V			
Aggiornamento bacheca e informazioni sul totem, monitor, ecc.		V			
Rilevazione e monitoraggio degli accessi		V			
Misura della customer satisfaction		V			
Aggiornamento informazioni sulla intranet			V		
Gestione sito web dell'URP			V		
Aggiornamento della guida ai servizi			V		
Gestione e aggiornamento della segnaletica				V	
Aggiornamento delle banche dati (es. associazioni)				V	
Cura delle relazioni esterne con altri enti (es. associazioni)				V	



- ✓ Obiettivi e visione del progetto di costituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- ✓ L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Palazzo di Giustizia di Milano



Attività di Front Office: Gestione degli utenti

- ✓ Gli strumenti a supporto dell'Ufficio
- ✓ I prossimi passi



- ✓ Obiettivi e visione del progetto di costituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- ✓ L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Palazzo di Giustizia di Milano
- ✓ Attività di Front Office: Gestione degli utenti



Gli strumenti a supporto dell'Ufficio

- ✓ I prossimi passi



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico potrà beneficiare di strumenti per:

1. Supportare la gestione delle code
2. Svolgere l'attività di sportello
3. Fornire informazioni tramite canali alternativi allo sportello



L'accesso agli sportelli sarà regolato tramite appositi sistemi di gestione delle code a chiamata.

Accettazione clienti	A234	03
	C 184	05
	F 122	12
	C 183	05
	A 233	04

La chiamata degli utenti in coda avverrà tramite l'utilizzo di un software installato sul proprio computer





CHIAMARE UN CLIENTE

Ci sono più modi per chiamare un cliente:



questo è il pulsante utilizzabile per chiamare il prossimo cliente..

Ci sono due modalità di chiamata possibile:

- . la prima consente di chiamare il prossimo cliente scelto tra uno qualunque dei servizi svolti dallo sportello, rispettando l'ordine di arrivo dei clienti
- . la seconda consiste nell'effettuare una chiamata di un cliente accodato su uno specifico servizio tra quelli svolti dallo sportello. In questo ultimo caso l'ordine di arrivo potrebbe non essere rispettato.



RICHIAMARE UN CLIENTE

Se per qualsiasi ragione, il cliente deve essere richiamato, è possibile utilizzare il pulsante  anche più volte.

Il display dello sportello inizia a lampeggiare e viene visualizzato il seguente messaggio „Il display sta lampeggiando”.

Il lampeggio del display termina automaticamente dopo un numero di lampeggi impostato in configurazione del sistema.



INOLTRO DELLA PRENOTAZIONE AD UN ALTRO SERVIZIO

Nel caso di trasferimento di un cliente verso un altro servizio, premere il pulsante  .
Verrà visualizzata una lista dove è possibile selezionare il servizio a cui inoltrare la prenotazione.

Dopo aver selezionato il servizio , premere il pulsante , e la prenotazione verrà ridirezionata.

Nel caso in cui non si desideri di inoltrare la prenotazione premere il pulsante . La prenotazione rimarrà assegnata allo sportello di origine.

CONCLUDERE LA TRANSAZIONE DI UN CLIENTE

Se l'attività con un cliente è conclusa , l'operatore deve utilizzare il pulsante  per concluderla.

Quando viene premuto questo pulsante, appare un lista ; ci sono due modi per concludere una transazione :

- La transazione è stata completata
- La prenotazione è stata chiamata , ma il cliente non si è presentato

Nel caso in cui la prenotazione è stata chiamata , ma il cliente non si è presentato , la transazione viene conclusa . Questo significa anche che il cliente non ha possibilità di utilizzare nessun altro servizio disponibile allo sportello.

USCITA

Premere il pulsante  per uscire dal software Counter . Questo pulsante si trova sul lato destro del menu. Il pulsante è attivo se l'operatore non è ancora collegato



Settore Civile e Volontaria Giurisdizione

- SICID
- SIECIC

Settore Penale

- RE.GE.
- RECA

Casellario

- SIC
- CAR PEN
- Art. 60



Nell'ambito del progetto U.R.P. sono in fase di realizzazione strumenti finalizzati a supportare gli operatori allo sportello e a fornire agli utenti canali alternativi per ottenere l'informazione / il servizio desiderato.

Per quanto riguarda i software si tratta di:

1. Intranet Uffici Giudiziari milanesi
2. Sito web dell'U.R.P.
3. Sistema Udienza Facile
4. Servizio di Orientamento Interattivo

Con riferimento all'hardware saranno disponibili:

1. Monitor informativi
2. Totem interattivi



La intranet di Palazzo di Giustizia fornirà diversi servizi per il personale di Palazzo.

Tra questi, di maggiore interesse per l'URP sono:

- La rubrica del personale
- Le aree collaborative su progetti
- La descrizione di alcune procedure
- La sezione delle news



Benvenuto MARIO ROSSI!

Giovedì 03 Aprile 2014

Esci



- CORTE D'APPELLO
- PROCURA GENERALE
- TRIBUNALE
- TRIBUNALE DI SORVEGLIANZA
- PROCURA
- TRIBUNALE E PROCURA MINORI
- UFFICIO DEL GIUDICE DI PACE

IN PRIMO PIANO

←  **→**

INAUGURAZIONE ANNO GIUDIZIARIO
 Il 29 gennaio 2014 alle ore 10:30 presso l'Aula Magna Palazzo di Giustizia si terrà l'assemblea generale per l'inaugurazione dell'anno giudiziario.
[Scarica il programma](#)
 [31 marzo 2014]

[Tutte le news]

MANUTENZIONE ASCENSORI
 Si comunica che nella giornata di martedì 15 aprile 2014 saranno effettuati interventi di manutenzione sugli ascensori accessibili dall'ingresso di via Freguglia.
 [31 marzo 2014]

SPORTELLI DI ACCOGLIENZA
 Cambiano le modalità di interazione con le Cancellerie delle Sezioni "pilota". Gli accessi saranno regolati da appositi sistemi di gestione delle code e saranno predisposte due postazioni dedicate esclusivamente all'accoglienza degli avvocati.
 [3 giugno 2013]

 **NORMATIVE**

 **CIRCOLARI**

 **HELP DESK**

 **FORMAZIONE**

 **NUMERI UTILI**

 **LINK UTILI**

RUBRICA

[Scarica in formato excel](#) | [Ricerca avanzata](#)

PRENOTAZIONE SALE

[Aggiungi Prenotazione](#) | [Scarica in formato excel](#)

LISTA PRENOTAZIONI

Oggetto	Data	Durata
Staff meeting	01/04/14	09:00/11:00
Riunione con CCIAA	01/04/14	14:00/14:30
Comitato redazione intranet	02/04/14	08:00/18:00

<< [Primo](#) < [Precedente](#) [Successivo](#) > [Ultimo](#) >>

[Termini e condizioni d'uso](#) | [Contatti](#) | [Mappa del sito](#)



Il sito web dell'U.R.P. rappresenta la vetrina dell'ufficio per gli utenti esterni.

Raccoglierà informazioni utili quali:

- gli elenchi degli Uffici
- le guide ai servizi dei diversi Uffici Giudiziari.



URP - Palazzo di giustizia di Milano
 Ministero della Giustizia

URP
Gli Uffici
Come fare per...
Agenda Udienze
Modulistica
FAQ
Link utili

Home > Come fare per...

URP

Il Palazzo di Giustizia

Gli Uffici

Ordine degli Avvocati

Come fare per...

Agenda Udienza

News

Eventi

FAQ

Link utili

Divorzio congiunto

TAG: [DIVORZIO](#), [SEPERAZIONE](#), [ALIMENTI](#), [MATRIMONIO](#) [Stampa](#)

COSA	I coniugi già separati, se sono d'accordo, possono chiedere congiuntamente lo scioglimento del matrimonio civile o la cessazione degli effetti civili del matrimonio concordatario, quando sono trascorsi 3 anni dall'udienza di comparizione davanti al presidente del tribunale nella procedura di separazione personale (udienza nella quale i coniugi sono stati autorizzati a vivere separati).
COME	L'istanza congiunta di divorzio deve essere: - diretta al Tribunale del luogo di residenza - sottoscritta da entrambi i coniugi - depositata da un legale: è obbligatoria infatti l'assistenza del legale
DOVE	Presso il Palazzo di Giustizia - Tribunale di Genova Volontaria giurisdizione Famiglia 6° piano - stanza 72 - 76 - Tel. 010/5692911 - 2374 Orario: lunedì - sabato: 9,00 - 13,00
TEMPI	L'udienza viene fissata, di solito, entro tre - sei mesi dal deposito dell'istanza congiunta. Dopo circa un mese dal deposito dell'istanza è possibile conoscere la data dell'udienza.
COSTI	Euro 37,00 contributo unificato Tutti gli atti e documenti relativi al procedimento di divorzio sono esenti da imposte di registro, di bollo, ipotecarie, catastali, INVIM anche relativamente ad eventuali trasferimenti di proprietà (sentenza Corte Costituzionale n. 154/99).
ALTRO	Nel divorzio contenzioso la competenza è del tribunale del luogo in cui il coniuge convenuto ha residenza o domicilio. Qualora il coniuge convenuto sia residente all'estero o risulti irreperibile, la domanda si propone al tribunale del luogo di residenza o di domicilio del ricorrente e, se anche questi è residente all'estero, a qualunque Tribunale della Repubblica. Vedi sentenza Corte Costituzionale n.169/08

CONTATTI

Volontaria giurisdizione Famiglia
Orario: 9.00 - 13.00 dal lunedì al sabato

Tel. 02/5433.4660
infotutele.tribunale.milano@giustizia.it

MODULISTICA

[Elenco documenti da depositare](#)
[Modulo di delega](#)

NORMATIVE DI RIFERIMENTO

[Legge 1 dicembre 1970 n. 896](#)
[legge 6 marzo 1987 n. 74](#)

ALTRE SCHEDE COLLEGATE

[Alimenti](#)
[Separazione consensuale](#)
[Annullamento del matrimonio](#)

**SCHEDE
PROCEDURA
Anteprima**

Privacy | Accessibilità | Mappa del sito | Area riservata
Via Freguglia n. 1 - 20122 Milano
Copyright 2014 - Tribunale di Milano

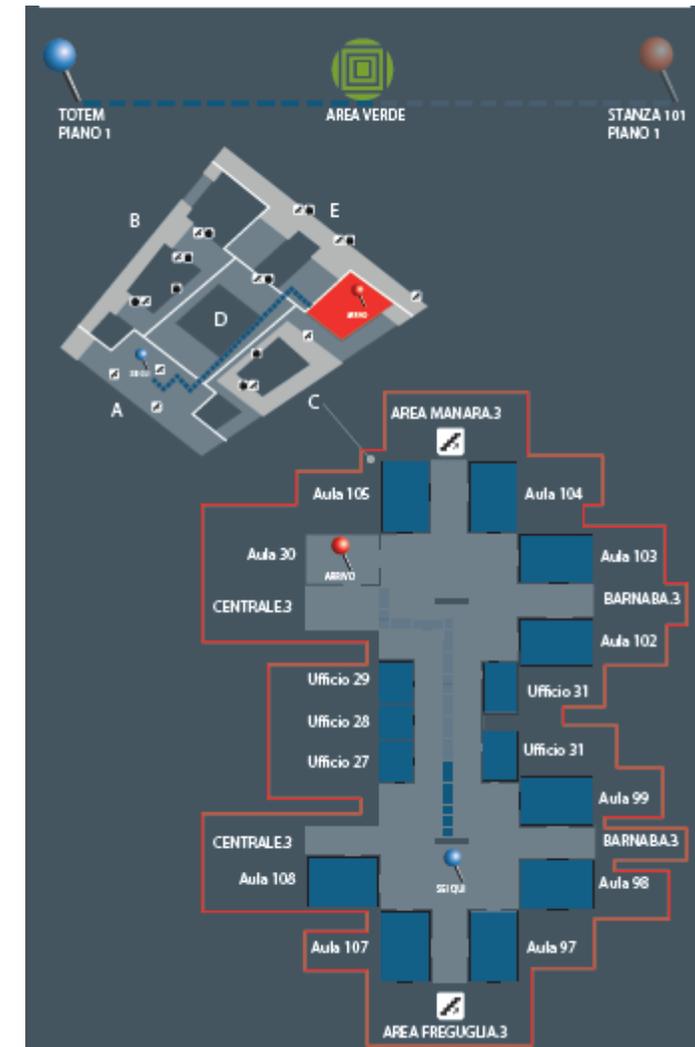
39



- Il sistema Udienza Facile intende informare l'utenza del Palazzo di Giustizia sulla programmazione e la localizzazione delle udienze nel corso della giornata.
- U.F. utilizzerà due canali per la diffusione delle informazioni:
 - Monitor installati presso palazzo di Giustizia;
 - Sito web



- Il servizio è rivolto all'utenza del Palazzo di Giustizia di Milano per l'orientamento e la ricerca degli uffici all'interno della struttura.
- Il servizio visualizzerà il percorso da seguire per il raggiungimento di un determinato ufficio o aula all'interno del palazzo di Giustizia e sarà fruibile da differenti canali:
 1. il sito web dell'U.R.P. del Palazzo di Giustizia di Milano;
 2. i totem installati presso il Palazzo di Giustizia;
 3. device mobili (smart phone – tablet).





- ✓ Obiettivi e visione del progetto di costituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- ✓ L'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Palazzo di Giustizia di Milano
- ✓ Attività di Front Office: Gestione degli utenti
- ✓ Gli strumenti a supporto dell'Ufficio



I prossimi passi

