Allegato A)

PROTOCOLLO OPERATIVO
PER IL FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ
DEL COMUNE DI PARMA

il **Comune di PARMA** (di seguito anche, *breviter*, il Comune), P. IVA 00162210348, con sede in Parma, Via Repubblica, n. 1, CAP 43121 legalmente rappresentato dalla Dirigente del Settore Sociale _____, domiciliata per la carica presso la predetta sede comunale

e

il **Tribunale di PARMA,** (di seguito anche, *breviter*, il Tribunale), C.F. 80100020348, con sede in Parma, Piazzale Corte d'Appello, n. 1, CAP 43121, legalmente rappresentato dal Presidente dott. _____, domiciliato per la carica presso la predetta sede

e

l'**Azienda dei Servizi alla Persona del Distretto di Parma (**di seguito anche *breviter* **ASP)** C.F. / P.IVA 02447070349, con sede in Parma – Via Cavestro n.14, legalmente rappresentata dall'Amministratore Unico _____, domiciliato per la carica presso la predetta sede

di seguito congiuntamente definite "Parti"

VISTO

il PON Governance e capacità istituzionale 2014-2020 (di seguito anche «PON Governance»), adottato con decisione della Commissione Europea C (2015) 1343 final del 23 febbraio 2015 e modificato con decisione della Commissione Europea C(2016) 7282 finale del 10 novembre 2016, con decisione della Commissione Europea C (2018) 5196 del 31 luglio 2018 e con decisione di esecuzione della Commissione C (2018) 7639 final del 13 novembre 2018, con Decisione della Commissione Europea C (2020) 3363 final del 18 maggio 2020 e successivamente con Decisione della Commissione Europea C(2020) 8044 final del 17 novembre 2020, la cui Autorità di gestione (di seguito AdG), ai sensi dell'articolo 123 del Regolamento (UE) n. 1303/2013, è individuata presso l'Agenzia per la coesione territoriale;

CONSIDERATO CHE

- il suddetto PON Governance è lo strumento che – nel ciclo di programmazione 2014-2020 – contribuisce agli obiettivi della Strategia dell'Unione di Comuni per una crescita intelligente, sostenibile e inclusiva attraverso interventi di rafforzamento della capacità amministrativa e istituzionale, di modernizzazione della PA nonché miglioramento della governance multilivello nei programmi di investimento pubblico, avvalendosi di una dotazione finanziaria comprensiva di risorse comunitarie e di risorse pubbliche nazionali;
- che il suddetto PON ha due Obiettivi tematici di riferimento:

  a) OT 11 (FESR – FSE) Rafforzare la capacità istituzionale delle autorità pubbliche e delle parti interessate e un'amministrazione pubblica efficiente;

  b) OT 2 (FESR) Migliorare l'accesso alle Tecnologie dell'informazione e della comunicazione, nonché l'impiego e la qualità delle medesime;
- che, nel contesto dell'Obiettivo tematico 11, e più precisamente con riferimento all'obiettivo specifico 1.4 (miglioramento dell'efficienza e della qualità delle prestazioni del sistema giudiziario) il Ministero di Giustizia ha presentato il progetto complesso "Uffici di Prossimità" a valere sul PON Governance 2014/2020, con l'obiettivo di realizzare una azione di sistema che contribuisca alla creazione di una rete di "Uffici di prossimità", su tutto il territorio nazionale partendo dall'analisi delle esperienze di uffici di prossimità sorti spontaneamente in particolare nelle regioni Piemonte, Toscana e Liguria;
- Che il Ministero della Giustizia ha approvato con Decreto del Direttore Generale del 31 ottobre 2018 (protocollo m_dg.DGCPC.31 ottobre 2018.0000173.ID del 31.10.2018) il Progetto complesso "Uffici di prossimità" (di seguito anche «Progetto complesso») a valere sul programma su indicato, successivamente modificato con Decreto prot. m_dg.DGCP.31/01/2019.0000009.ID;
- Che la Regione Emilia – Romagna, con PG/2019/0112465 del 29/01/2019, ha manifestato il proprio interesse ad aderire al Progetto complesso "Uffici di prossimità";
- Che il Ministero della Giustizia, con Decreto m_dg 10/12/2019 0000282, ha ammesso a finanziamento nell'ambito dell'Asse1, azione 1.4.1. del P.O.N. Governance 2014-2020 per il valore complessivo di Euro 2.153.262,30 la scheda progetto denominata «Progetto Ufficio di Prossimità- progetto Regione Emilia – Romagna» (di seguito Progetto);
- Che il Ministero della Giustizia, con proprio Decreto ha approvato la Convenzione stipulata tra il Ministero e la Regione Emilia – Romagna in data 14/02/2020 per la realizzazione del Progetto (di seguito Convenzione);
- Che, con DGR 544/2019 è stato approvato, in linea con i criteri definiti in sede di Progetto Complesso dal Ministero di Giustizia, l'Avviso rivolto ai Comuni volto a consentire loro di manifestare interesse per il Progetto e per l'apertura nel proprio territorio di un Ufficio di Prossimità;
- Che, nel termine assegnato, ha trasmesso la propria manifestazione di interesse, tra gli altri, il Comune di PARMA;
- Che tale manifestazione di interesse è stata ritenuta ammissibile, valutata e, con deliberazione Giunta Regionale n. 1088/2019, è stata collocata in posizione utile nella graduatoria di quelle pervenute;

VISTO

- il "PROTOCOLLO D'INTESA PER LA COSTITUZIONE DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DEL COMUNE DI PARMA AI SENSI DELL'ARTICOLO 15 DELLA LEGGE N. 241/1990 e s.m.i." stipulato tra Regione Emilia-Romagna, Tribunale di Parma e Comune di Parma, repertoriato presso la Regione Emilia-Romagna con numero RPI/2025/689, qui integralmente richiamato;
- la determinazione dirigenziale n. 1539 del 10/06/2026, con la quale è stata approvata la stipula di una Convenzione tra il Comune di Parma e l'Azienda di Servizi alla Persona del

Distretto di Parma, avente sede in Parma – Via Cavestro n. 14, P. IVA 02447070349, con validità fino al 31.12.2027 per la realizzazione di azioni presso la struttura Casa del Quartiere Villa Ester sita in Parma, in via Costituente n. 15, all'interno del quartiere Oltretorrente, con la possibilità di rinnovo per un periodo massimo di ulteriori anni due

RITENUTO

in applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 15 della legge 7 agosto 1990, n.241, e s.m.i. di provvedere alla sottoscrizione del presente accordo per disciplinare lo svolgimento in collaborazione delle attività finalizzate all'attivazione e alla gestione dell'Ufficio di Prossimità presso il Comune di PARMA;

Tutto ciò premesso le parti, in esecuzione della DD ___ del ___ , convengono e stipulano quanto segue:

ART. 1. OGGETTO E FINALITÀ

1. Il presente accordo ha ad oggetto la disciplina delle attività facenti capo alle Parti atte ad assicurare l'attivazione e la gestione dell'Ufficio di Prossimità presso il Comune di PARMA, ubicato presso la Casa del Quartiere "Villa Ester", in via Costituente n. 15, 43125 Parma, nell'ambito del Circondario del Tribunale di PARMA nel rispetto dei contenuti indicati nel protocollo stipulato tra Regione Emilia Romagna, Tribunale e Comune di Parma e repertoriato presso la Regione Emilia Romagna con numero RPI/2025/689.
2. Le Parti condividono la finalità del progetto, volta ad ottenere maggiore efficienza nei rapporti tra il sistema-giustizia ed i cittadini mediante l'istituzione dell'Ufficio di Prossimità, consentendo in tal modo ai cittadini di beneficiare dell'erogazione di servizi giudiziari che non richiedono l'assistenza di un legale, nell'ambito della Volontaria Giurisdizione.
3. Le parti si impegnano a prestare la più ampia collaborazione per la realizzazione del progetto, sviluppando un paradigma organizzativo nuovo, interdisciplinare ed interistituzionale.

ART. 2. ATTIVITÀ DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ

L'Ufficio di Prossimità, secondo le indicazioni previste dal Modello Organizzativo nazionale, in riferimento alla volontaria giurisdizione e agli istituti di protezione giuridica (prioritariamente nell'ambito delle amministrazioni di sostegno), svolge le seguenti attività:

a) Informazione e orientamento sulle procedure giudiziarie inerenti l'area di volontaria giurisdizione e sulla rete dei servizi sociosanitari attivabili.
b) Supporto alla compilazione della modulistica del Tribunale e alla redazione di istanze ed atti, inclusa la raccolta e verifica degli allegati necessari, fatta salva la responsabilità ultima dell'utenza ricorrente rispetto a quanto compilato e consegnato.
c) Supporto nella predisposizione e deposito telematico di ricorsi, istanze, rendiconti e altri atti relativi alle procedure oggetto del servizio per conto dell'utente sulla base delega ricevuta.
d) Informazioni all'utenza legittimata sullo stato delle procedure pendenti, sulla base delle informazioni disponibili e autorizzate.
e) Rilascio di copia degli atti in disponibilità all'Ufficio di Prossimità.

ART. 3. GESTIONE OPERATIVA DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ

L'Ufficio di Prossimità di Parma riceve il pubblico il martedì e giovedì mattina dalle ore 9.00 alle ore 12.00, fatte salve eventuali necessità che richiedano la rimodulazione dell'orario al pubblico.
Per la prenotazione degli appuntamenti e lo svolgimento di attività informativa vengono indicati l'indirizzo email udp@comune.parma.it ed un numero telefonico dedicato 339 3537445.
Secondo le indicazioni della Guida operativa agli uffici di prossimità, l'utente che si rivolge all'Ufficio di Prossimità deve compilare il modulo di delega, che viene sottoscritto in presenza dell'addetto

dell'Ufficio.

Possono usufruire dei servizi dell'Ufficio di Prossimità i cittadini residenti nel Comune di Parma, nell'ambito dell'Amministrazione di Sostegno, in qualità di familiari ricorrenti, Amministratori di Sostegno, tutori, beneficiari.
Possono altresì usufruire dei servizi dell'Ufficio di Prossimità i dipendenti del Comune di Parma e di ASP, nell'ambito dell'Amministrazione di Sostegno, in qualità di familiari ricorrenti, Amministratori di Sostegno, tutori, beneficiari, purchè il Tribunale competente sia quello di Parma e nel rispetto della normativa vigente.

A seconda del tipo di delega affidata, l'ufficio può svolgere le seguenti funzioni:
- deposito di atti e documenti;
- consultazione dello stato della procedura e del fascicolo telematico secondo quanto reso disponibile in base alle regole tecniche stabilite dal D.M. 21 febbraio 2011, n. 44 per il Processo Civile Telematico e nei limiti di quanto previsto dalla disciplina di legge e/o di quanto autorizzato dal Tribunale per la consultazione e visibilità del fascicolo telematico a soggetti non qualificati nel procedimento;
- ricezione delle comunicazioni del Tribunale per conto dell'utente, rilascio di copie semplici e munite di conformità con riferimento agli art.23 D.Lgs. 82/2005 (CAD).

In tale ultima previsione non è dovuto diritto di copia in quanto trattasi di attività non erogata dalla cancelleria giudiziaria, tenuto conto dell'applicabilità in via analogica delle disposizioni di cui agli artt. 268 e 269 del D.P.R. n. 115/2002 (T.U. in materia di Spese di Giustizia) delle innovazioni introdotte dal D. lgs n. 149/2022 al capo II delle disposizioni di attuazione al codice di procedura civile.
Il funzionario dell'Ufficio di Prossimità, nel compiere le attestazioni di conformità, assume la qualità di pubblico ufficiale in forza di conferimento di incarico come previsto dalla normativa vigente.

L'utente che si rivolge all'Ufficio di Prossimità deve prendere visione dell'informativa privacy ex art. 13 del Reg. UE n. 2016/679 – e deve sottoscrivere in presenza del funzionario l'autorizzazione al trattamento dei propri dati personali da parte dell'Ufficio di Prossimità.
Il Tribunale si impegna a proseguire la condivisione e diffusione della modulistica di riferimento, utile per lo svolgimento dell'attività dell'Ufficio.
Ai fini dei pagamenti necessari alla gestione delle procedure giudiziarie, l'addetto dell'Ufficio di Prossimità potrà generare e stampare avvisi cartacei Pago PA da consegnare all'utente, che dovrà effettuare il pagamento dei diritti di cancelleria tramite altri canali e servizi adibiti al pagamento elettronico.
L'ufficio di Prossimità monitora gli accessi dell'utenza tracciando i servizi richiesti ed erogati elaborando appositi report periodici, con cadenza almeno semestrale.
Le parti si impegnano a segnalare tempestivamente eventuali difficoltà operative, difetti di organizzazione ed ulteriori disfunzioni al fine di assicurare la massima collaborazione per il superamento delle criticità riscontrate.
Le Parti definiscono le modalità di monitoraggio del Progetto che verrà effettuato con cadenza almeno quadrimestrale alla presenza dei referenti del Tribunale, del Comune, di ASP.
Le parti si impegnano a comunicare e a diffondere attraverso i propri canali ufficiali l'avvio delle attività dell'Ufficio di Prossimità e a includere, promuovere e dare visibilità al servizio all'interno dei rispettivi portali istituzionali e mediante distribuzione di materiali informativi.

ART. 4. IMPEGNI DELLE PARTI

1. Il Comune di Parma, in conformità e nel rispetto di quanto previsto del già richiamato art. 3 del PROTOCOLLO D'INTESA PER LA COSTITUZIONE DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DEL COMUNE DI PARMA AI SENSI DELL'ARTICOLO 15 DELLA LEGGE N. 241/1990 e s.m.i." stipulato tra Regione Emilia Romagna, Tribunale di Parma e Comune di Parma, qui integralmente richiamato, si impegna a dare attuazione alla parte di Progetto di propria competenza, ed in

particolare:

- Individuare adeguati locali in cui ubicare l'Ufficio di Prossimità, presso la struttura "Villa Ester" in collaborazione con ASP, assicurando la riconoscibilità (con apposita segnaletica) e l'accessibilità sia di detti locali sia dei servizi a igienici annessi.
- Individuare e rendere disponibile il personale preposto all'Ufficio di Prossimità, composto almeno da due unità di personale, con ruoli tra loro fungibili o in alternativa complementari.
- Individuare un Responsabile del Servizio, referente dell'Ufficio di Prossimità presso il registro informatizzato delle PP.AA. del Portale dei Servizi Telematici (PST) del Ministero della Giustizia e incaricato dell'inserimento e della modifica gli addetti dell'Ufficio sul PST, che pianifica le attività di lavoro, coordina, monitora l'andamento dell'Ufficio stesso, porta a conoscenza le attività svolte e le peculiarità eventualmente emerse sul campo e segnala criticità e problematiche da condividere, sia osservando le attività sul campo, sia raccogliendo i dati del monitoraggio del servizio.
- Ricevere in cessione a titolo gratuito dalla Regione i beni mobili, strumentali e gli arredi acquistati per l'attuazione del progetto e collocati presso la sede individuata (Villa Ester), inventariandoli secondo i regolamenti vigenti.
- Garantire, almeno per il periodo di validità del progetto, la realizzazione delle attività dell'Ufficio di Prossimità indicate nelle linee guida fornite dalla Regione.

2. Il Tribunale di PARMA, in conformità e nel rispetto di quanto previsto del già richiamato art. 3 del PROTOCOLLO D'INTESA PER LA COSTITUZIONE DELL'UFFICIO DI PROSSIMITÀ DEL COMUNE DI PARMA AI SENSI DELL'ARTICOLO 15 DELLA LEGGE N. 241/1990 e s.m.i." stipulato tra Regione Emilia Romagna, Tribunale di Parma e Comune di Parma, si impegna a dare attuazione alla parte di Progetto di propria competenza, senza oneri di carattere finanziario a carico del Ministero della Giustizia, ed in particolare:

- Collaborare con l'Ufficio di Prossimità, per le attività di propria competenza al fine di ottimizzare i risultati prefissati;
- Porre a disposizione i fascicoli pregressi e tutt'ora pendenti in materia di volontaria giurisdizione che sono stati oggetto di digitalizzazione in esito alla realizzazione di specifica fase di progetto;
- Individuare il "centro di competenza", orientato all'accompagnamento operativo del personale che opera presso l'Ufficio di Prossimità ed alla risoluzione delle problematiche tecniche, indicando i seguenti referenti:
  - dott.ssa _____, direttore responsabile della cancelleria volontaria giurisdizione ed in sua sostituzione
  - dott.ssa _____ – Giudice Tutelare.

  Referenti sostituti (in ipotesi di assenza e/o temporanea indisponibilità):
  - dott.ssa _____ direttore responsabile della segreteria amministrativa;
  - dott. _____ – funzionario giudiziario presso cancelleria volontaria giurisdizione;
  - dott.ssa _____ –Giudice Tutelare;
- Porre a disposizione documentazione e modulistica pubblicata sul sito istituzionale del Tribunale di Parma curando l'aggiornamento sulla base di segnalazioni e/o di interventi di modifica normativa in materia di volontaria giurisdizione e/o di natura organizzativa;
- Fornire collaborazione nell'attività di formazione degli addetti con riferimenti alle linee guida e alle prassi operative adottate nel Tribunale di Parma prevedendo, in fase di avvio del progetto, incontri programmati di natura tecnica con modalità in presenza o da remoto, tramite piattaforma teams, per verifica del buon andamento del flusso telematico e della corretta allegazione degli atti ai fini di snellezza e garanzie nella tempistica dei percorsi introduttivi e nell'esito dei procedimenti;

- Verificare l'andamento del servizio promuovendo, in accordo con le parti, incontri con cadenza quadrimestrale per esaminare i risultati dell'operatività del servizio ed eventuale soluzione di problematiche di natura tecnica ed organizzativa. Al fine di concordare la data e le modalità di incontro si prevede uno scambio di comunicazioni con eventuale anticipazione telefonica e/o messaggio di posta elettronica ordinaria;
- Relazionare periodicamente alla Corte d'Appello di Bologna al fine di eventuale supporto e coordinamento degli interventi nell'ambito del distretto in ottica di diffusione di buone prassi.
- Fornire alla Regione ogni indicazione utile per gli acquisti di beni e servizi, prestando massima collaborazione e disponibilità al fine dell'efficace fruizione dei beni e servizi acquistati;
- Prestare la massima collaborazione al fine di consentire alla Regione di assolvere ai propri obblighi in qualità di Beneficiario del POC al PON.

3. ASP Parma, si impegna a svolgere i seguenti compiti:

- Mettere a disposizione due uffici individuati presso Villa Ester in via Costituente n.15 a Parma. L'adeguatezza è accertata con riferimento all'agevole riconoscibilità, grazie alla segnaletica che verrà predisposta e all'accessibilità anche ai soggetti diversamente abili.
- Garantire la piena disponibilità e fruibilità di uno dei due locali individuati per l'Ufficio di Prossimità ad uso continuativo degli operatori del Comune di Parma.
- Collocare nei suddetti uffici i beni mobili, strumentali e gli arredi ricevuti dal Comune di Parma in cessione dalla Regione, con uso esclusivo dell'Ufficio di Prossimità.
- Individuare e rendere disponibile un operatore formato con funzioni di supporto, integrazione e collaborazione da affiancare agli operatori del Comune di Parma per l'Ufficio di Prossimità.

  Più nello specifico tale operatore, per un monte ore complessivo pari a n. 16 ore settimanali in orari concordati con il Comune, avrà il compito di:

  - Ricevere i cittadini in orari di chiusura dell'ufficio per una prima informazione generica (orari di apertura dell'Ufficio, prenotazione appuntamenti, distribuzione materiale informativo), raccolta dati anagrafici e invio agli operatori dedicati.
  - Far sottoscrivere al cittadino la documentazione relativa informativa privacy;
  - Fornire ai cittadini informazioni e orientamento sulla rete dei servizi socio-sanitari attivabili e sulle associazioni e realtà del terzo settore attinenti al bisogno espresso;
  - Ricevere, scannerizzare e trasmettere agli operatori del Comune la documentazione ricevuta dagli utenti per le attività di competenza dell'Ufficio;
  - Fornire le necessarie informazioni ed eventualmente consegnare al cittadino la documentazione disponibile ed autorizzata relativa alla pratica;
  - Raccogliere i dati di accesso dell'utenza, tracciando i servizi richiesti ed erogati elaborando appositi report periodici in collaborazione con gli operatori del Comune;
  - Affiancare in caso di necessità gli operatori individuati dal Comune di Parma negli orari di apertura dell'Ufficio.

ART. 5. PRIVACY

Le Parti si impegnano a trattare i dati personali raccolti nell'ambito delle attività di cui al presente Protocollo nel pieno rispetto di quanto previsto del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali n. 2016/679, del D.Lgs. n. 196/2003 (codice della privacy) come modificato dal D.Lgs. n.101/2018 e della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

I dati personali sono raccolti esclusivamente per le finalità espresse nel presente documento e sono forniti direttamente dagli interessati. I dati saranno trattati in forma cartacea ed informatica, per tutti gli

adempimenti connessi allo svolgimento dell'attività richiesta. Non è prevista la comunicazione, diffusione, trasmissione dei dati sensibili.

Titolare del trattamento dati è il Tribunale di Parma.

Responsabile del trattamento dati è il Comune di Parma,

Sub- responsabili del trattamento dati sono ASP Parma e Lepida S.p.c.A.

L'Ufficio di Prossimità garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

ART. 6. MODIFICHE

Eventuali modifiche e/o integrazioni al presente protocollo operativo potranno essere apportate, anche in attuazione di indicazioni di rimodulazione da parte dello Stato o della Regione, previo accordo scritto tra le parti.

ART. 7. DECORRENZA E DURATA

1. Il presente accordo ha validità per il periodo novembre 2026 – ottobre 2028, con scadenza al 31 Ottobre 2028**.**

2. Le parti si riservano la possibilità di proseguire le attività dell'Ufficio di Prossimità mediante il rinnovo del presente protocollo, previo accordo ed adozione di appositi atti.

ART. 8. CONTROVERSIE

Per la soluzione di eventuali controversie che emergessero in ordine all'interpretazione ed all'esecuzione di quanto previsto dal presente accordo, trova integrale applicazione il disposto di cui all'art. 13 Codice del Processo Amministrativo (CPA), approvato con d.lgs. 2 luglio 2010, n. 104, e ss.mm.ii.

Letto, firmato, sottoscritto digitalmente

Comune di Parma	Tribunale di Parma	ASP Parma
La Dirigente del Settore Sociale	Il Presidente	L'Amministratore Unico
_____	_____	_____