



**Regione Toscana**

*Indagine di gradimento  
sui Servizi dell'Avvocatura regionale  
nel biennio 2018-2019*

**I risultati**

a cura di

*Avvocatura Regionale*

*e*

*Direzione Organizzazione e Sistemi Informativi.*

*Settore Sistemi Informativi di Supporto alle Decisioni ed alle funzioni in materia ambientale.*

*Ufficio Regionale di Statistica*

*Dicembre 2019*

---

**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:** l'indagine, curata dal Settore Sistemi Informativi di Supporto alle Decisioni ed alle funzioni in materia ambientale. Ufficio Regionale di Statistica, è stata rivolta agli 84 Direttori di Giunta e Consiglio regionale, Enti e Agenzie regionali (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 nel biennio 2018-2019 dei servizi dell'*Avvocatura*.

**Questionario e somministrazione online:** è stato adottato un questionario strutturato, somministrato via web tramite il software open source Limesurvey nel periodo compreso tra il 3 e il 16 dicembre 2019.

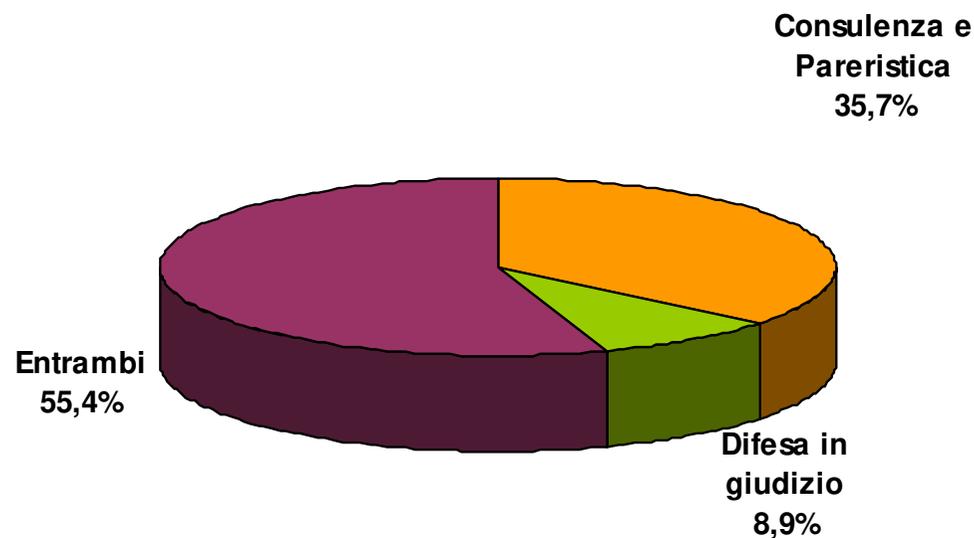
**Numero di rispondenti:** hanno compilato il questionario 56 dirigenti su 84, pari al 66,7% di coloro che si sono avvalsi dei servizi della *Avvocatura*.

I risultati presentati sono riferiti al totale dei rispondenti.

## Ricorso ai servizi dell' Avvocatura regionale 2018-2019



Servizi per i quali i direttori e dirigenti si sono rivolti nel corso del biennio 2018-2019 all'Avvocatura regionale

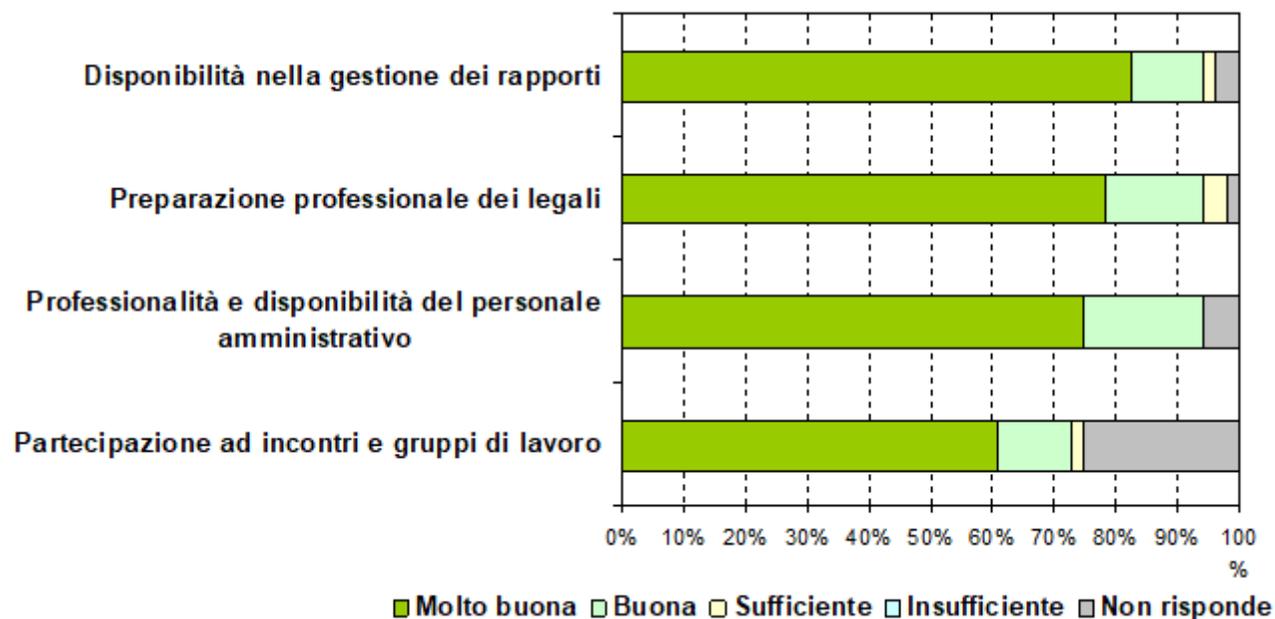


## Consulenza e Pareristica 2018-2019

### Valutazione su:

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

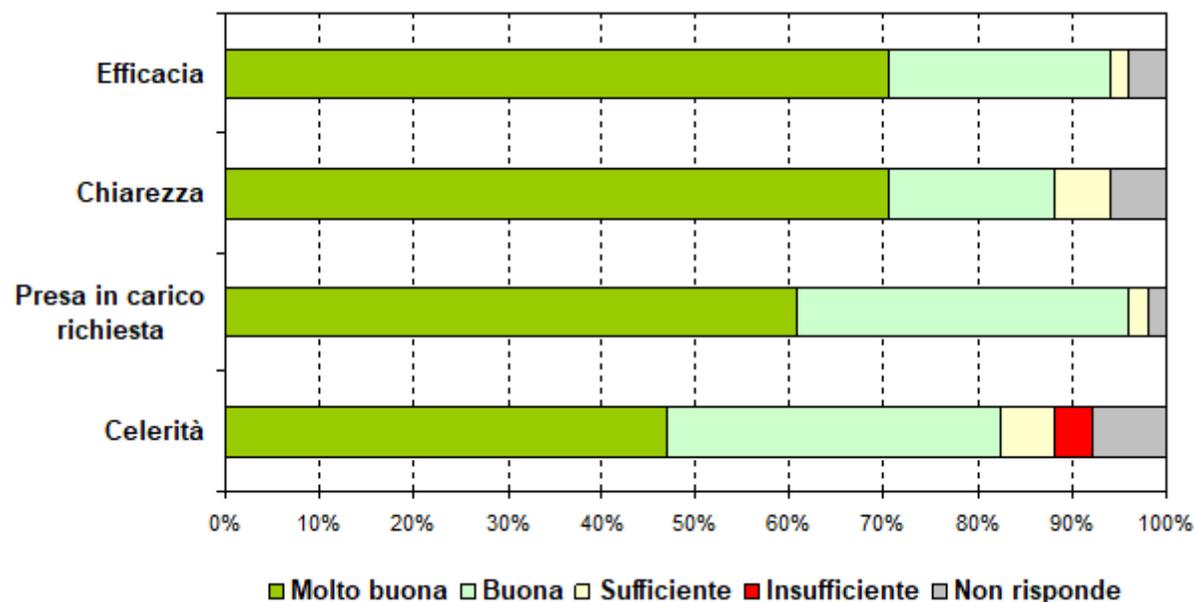
## La soddisfazione per il **livello professionale dell'Avvocatura regionale**



La preparazione professionale dei legali, la professionalità e disponibilità del personale amministrativo nonché la disponibilità nella gestione dei rapporti ottengono valutazioni molto buone da parte dei direttori/dirigenti.

La “partecipazione ad incontri e gruppi di lavoro con le altre strutture” è l’aspetto per il quale la soddisfazione, pur positiva, è inferiore.

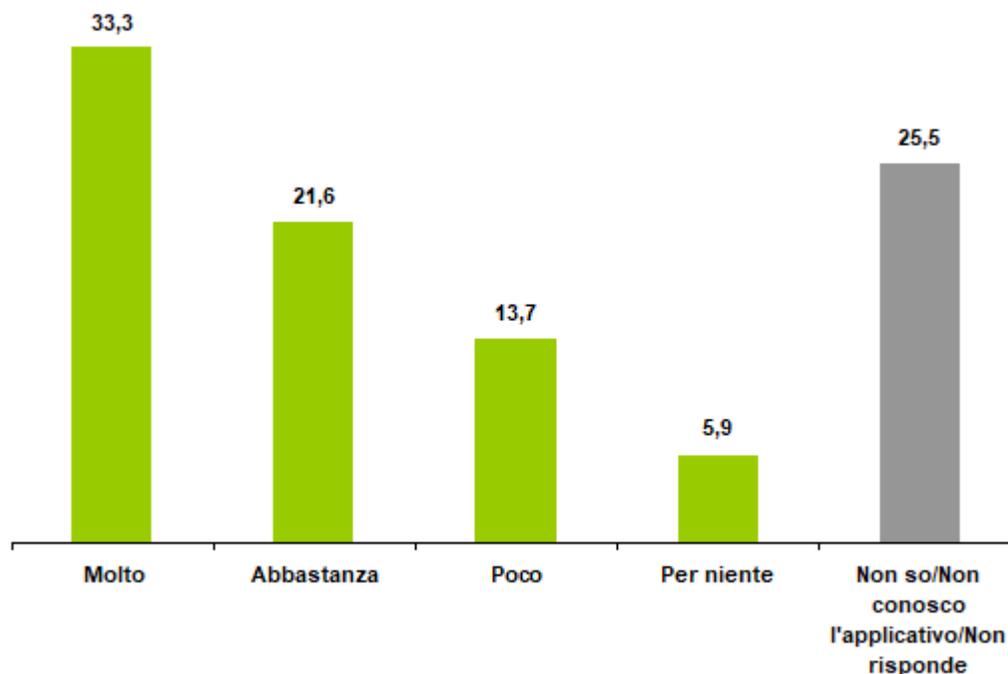
## La soddisfazione per la predisposizione del parere



Gli aspetti valutati in merito alla predisposizione dei pareri vedono in testa alla graduatoria della soddisfazione **efficacia** e **chiarezza**, seguita a breve distanza dalla **presa in carico della richiesta di parere**.

La **celerità nella preparazione del parere**, con una quota di giudizi “molto buoni” al di sotto del 50% dei rispondenti, evidenzia una maggiore criticità.

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



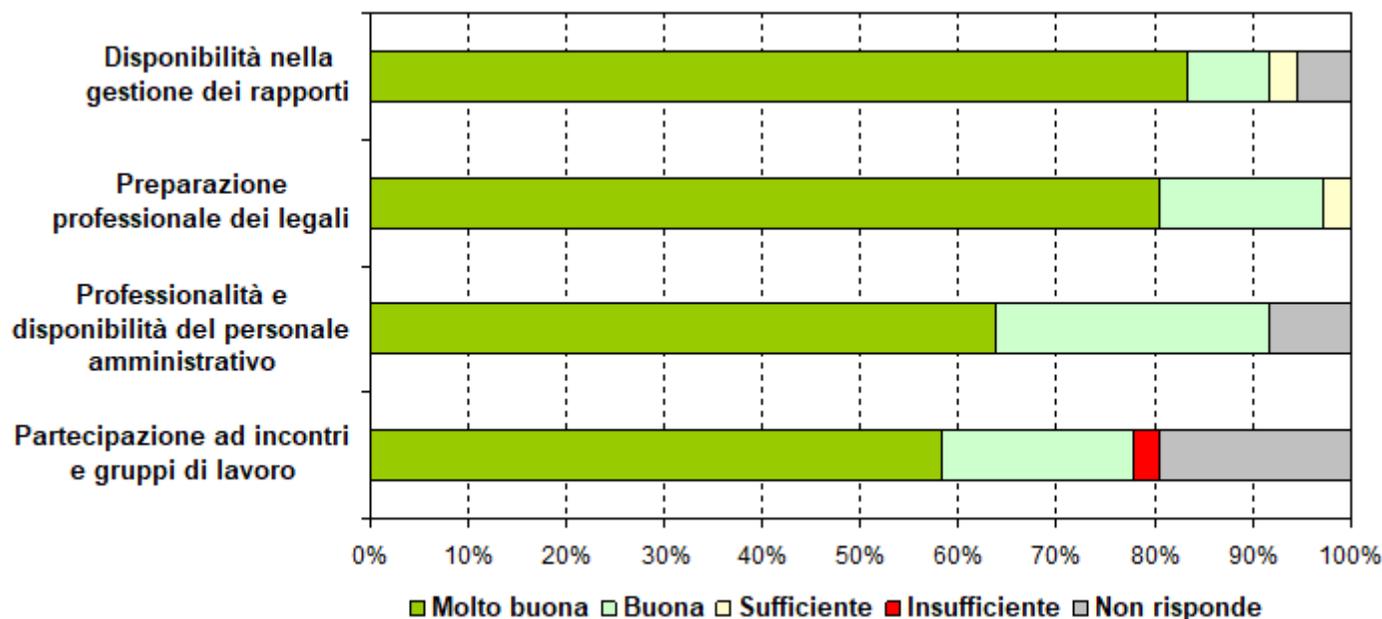
**Circa il 55% dei rispondenti ritiene l'applicativo informatico molto/abbastanza utile anche per l'attività di consulenza; circa il 20% lo considera poco o per nulla utile; mentre un quarto dei rispondenti non esprime una valutazione.**

## Difesa in giudizio 2018-2019

### 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**

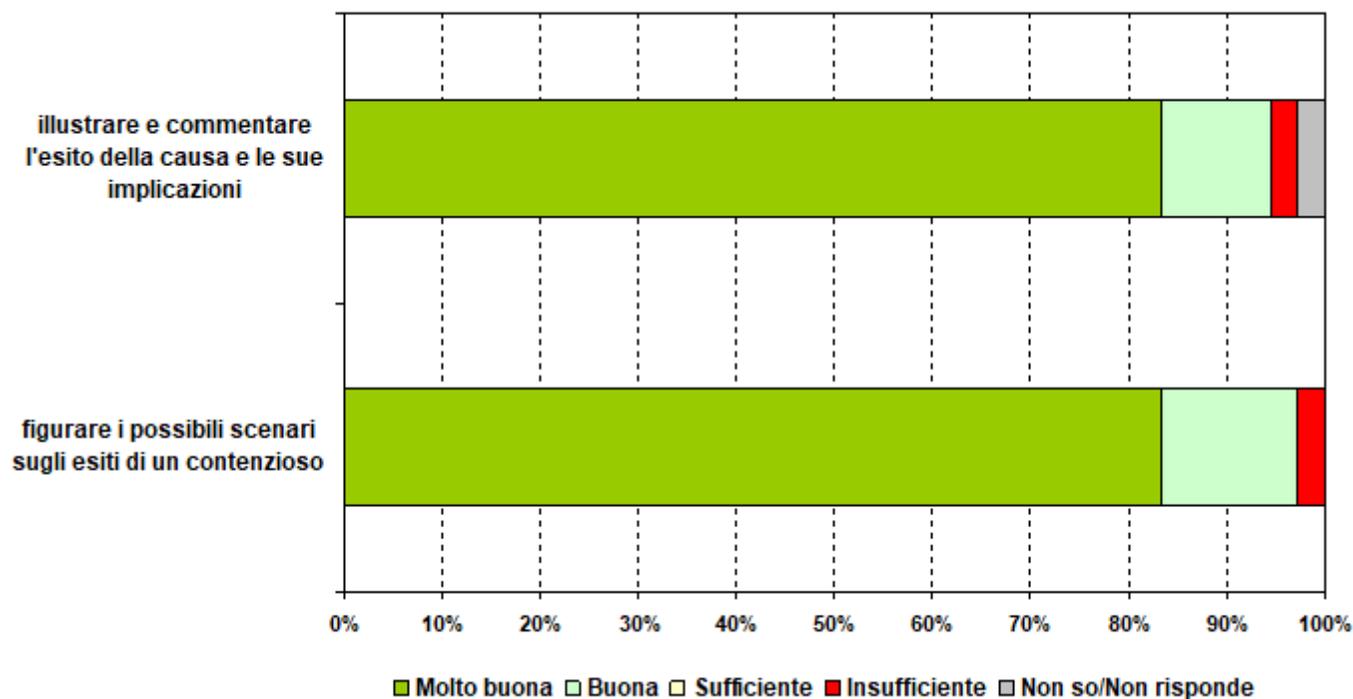


Per i servizi di difesa in giudizio la valutazione “molto buona” supera l’80% sia per la preparazione professionale dei legali e che per la disponibilità nella gestione dei rapporti con i referenti tecnici e legislativi delle varie strutture.

Si attesta intorno al 60% sia la disponibilità del personale amministrativo di segreteria che la partecipazione ad incontri e gruppi di lavoro.

La graduatoria è analoga a quella vista per i servizi di consulenza e pareristica.

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



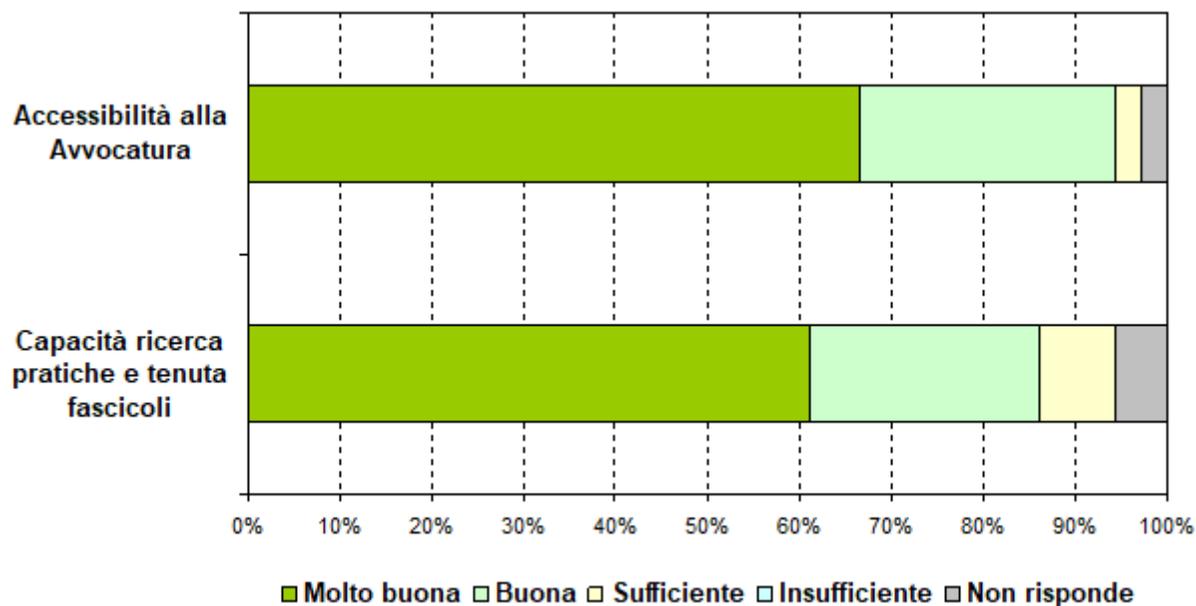
La quasi totalità dei direttori/dirigenti rispondenti, con percentuali superiori all'80%, esprime una piena soddisfazione per la capacità dei legali sia di illustrare gli esiti delle cause e le loro implicazioni sia di figurare i possibili scenari sugli esiti di un contenzioso

## Difesa in Giudizio 2018-2019

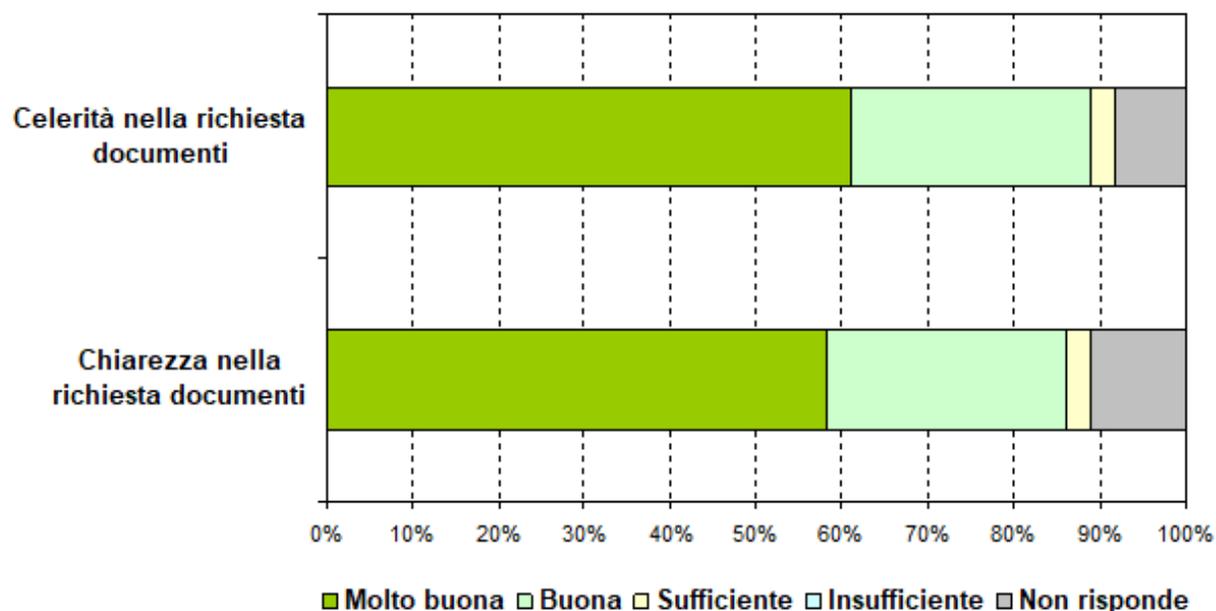
### Valutazione su:

- 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...

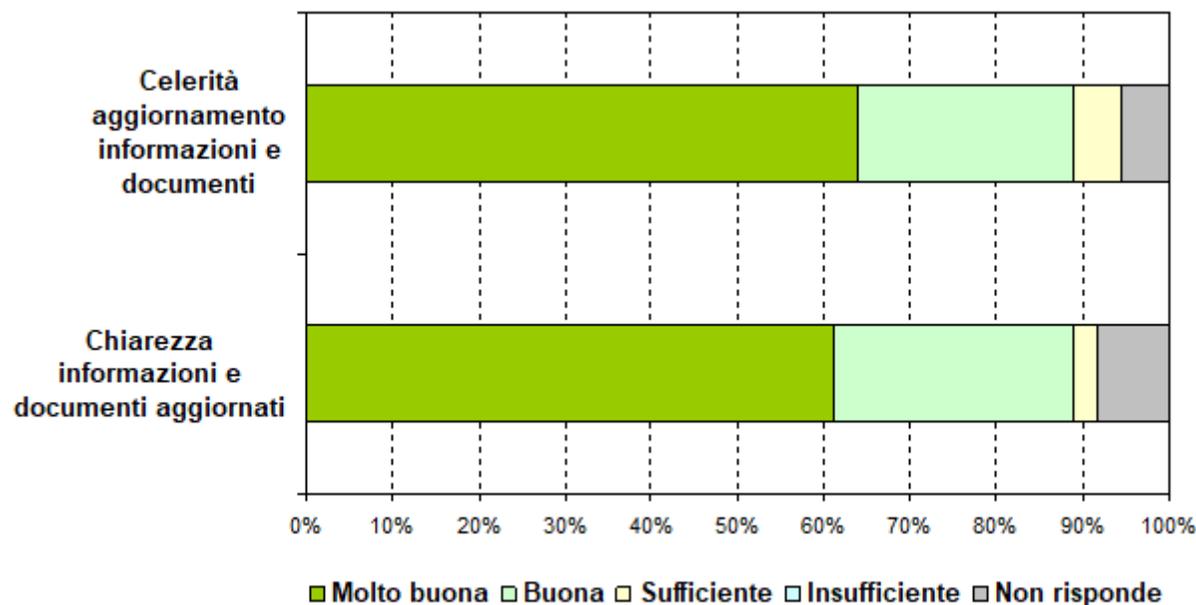


## La soddisfazione per la **gestione della richiesta di documenti alle Strutture** in termini di ...



Le valutazioni molto buone sulla gestione della richiesta di documenti alle strutture si attestano intorno al 60% e consentono di notare che la celerità e la chiarezza sono aspetti su cui è possibile porre attenzione per attivare misure di ulteriore miglioramento.

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

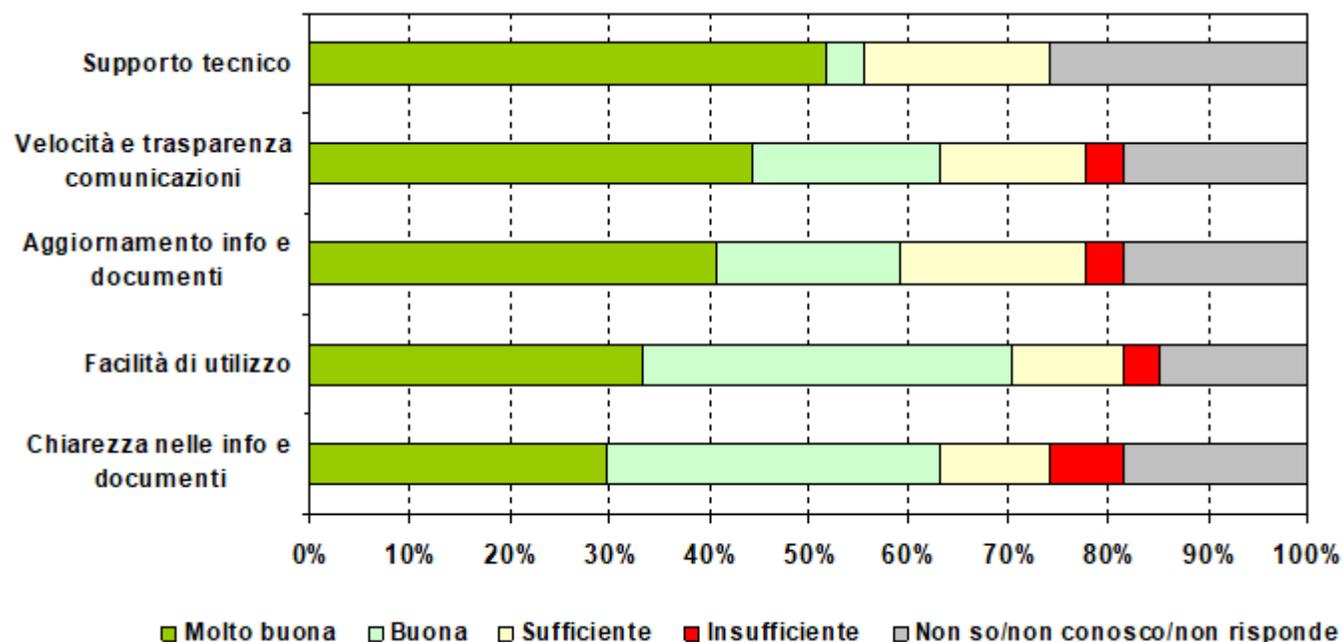


Anche per ciò che riguarda la capacità di aggiornamento in tempo reale sullo stato delle cause le valutazioni 'molto buone' sono intorno al 60% e la celerità e la chiarezza si confermano aspetti su cui sono possibili ulteriore miglioramento.

## Difesa in Giudizio 2018-2019

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

## La soddisfazione per il Nuovo Archivio Avvocatura



Sul Nuovo Archivio Avvocatura, utilizzato al momento solo dai direttori/dirigenti della Giunta Regionale che si sono avvalsi dei servizi di difesa, si rilevano valutazioni diverse a seconda dei vari aspetti.

L'attività di supporto tecnico ottiene il maggior numero di valutazioni "molto buone".

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



- Sono emerse alcune, poche, problematiche,**  
**per chi si è avvalso dei servizi di consulenza, riconducibili a:**
- **la difficoltà di rapportarsi con l'Avvocatura per la mole di lavoro che coinvolge i vari uffici della struttura**
  - **problemi informatici connessi alla procedura.**

- I principali suggerimenti offerti riguardano:**
- **la richiesta di maggiore personale per l'Avvocatura**
  - **suggerimenti tecnici ed informatici connessi all'applicato informatico**

**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 e Fabio Sieni (Avvocatura regionale)  
e  
Claudia Daurù – Lucia Del Grosso  
(Settore Sistemi Informativi di Supporto alle Decisioni ed alle  
funzioni in materia ambientale. Ufficio Regionale di Statistica)  
[statistica@regione.toscana.it](mailto:statistica@regione.toscana.it)**