ORDINE DEGLI
AVVOCATI DI MILANO

INNOVAZIONE TRASFORMAZIONE PROFESSIONE DIGITALIZZAZIONE

DIGITALIZZAZIONE

ORDINE AVVOCATI MILANO

LA TRANSIZIONE DIGITALE E L'ORDINE DI MILANO. UN PERCORSO POSSIBILE

WWW.ORDINEAVVOCATIMILANO.IT

L'azione dell'**Ordine degli Avvocati di Milano** volta alla **digitalizzazione** delle proprie attività e dei servizi erogati ai propri **iscritti** e ai **cittadini** ha avuto una notevole accelerazione nell'ultimo anno e mezzo in seguito all'adozione delle stringenti misure di distanziamento sociale poste a contrasto della pandemia Covid.
L'evoluzione tecnologica era tuttavia già in atto, in linea con le politiche di innovazione e digitalizzazione del settore pubblico dettate a livello nazionale e in risposta alla sentita esigenza di maggiore efficienza e sostenibilità della Pubblica amministrazione.
Essa ha poi trovato rinnovato impulso nel ruolo centrale che la digitalizzazione assume all'interno del **Piano nazionale di ripresa e resilienza del Governo**, sia per quanto riguarda la Pubblica amministrazione in generale (migrazione al cloud delle PA, interoperabilità tra i dati, digitalizzazione delle procedure, servizi, identità domicilio digitali, ecc.), sia – soprattutto – per quanto riguarda la Giustizia e la trasformazione digitale delle attività degli uffici giudiziari e degli operatori professionali, tra cui gli avvocati, che con gli uffici interagiscono.
L'esperienza maturata in questi anni e i benefici che è stato possibile fin da subito riscontrare (migliore qualità dei servizio per celerità, efficacia ed efficienza; risparmio di tempo e risorse, sostenibilità ambientale; ma anche luogo "virtuale" di partecipazione, confronto e – si pensi ai mesi passati – di vicinanza e sostegno), incoraggiano a proseguire con entusiasmo nella transizione al digitale delle attività: un **processo inarrestabile** che sarà via via delineato dagli sviluppi tecnologici continui che già ora si possono intuire e a cui occorre guardare con estrema attenzione (intelligenza artificiale, giustizia predittiva, procedure in blockchain e smart legal contract, ecc.).
È dunque un **percorso culturale che ha avviato un cambiamento di mentalità ancora in itinere non solo nella struttura organizzativa dell'Ordine, ma anche per gli avvocati,** con i quali è stato condiviso – va ricordato – il fondamentale passaggio che ha portato all'implementazione del processo civile telematico e a muovere i primi importanti passi nel settore penale.

L'importanza strategica della digitalizzazione è attestata anche dalla scelta dell'Ordine di farsi assistere dall'Associazione Prospera (associazione no-profit nata nel 2009) in un **percorso di assessment della trasformazione digitale** della propria organizzazione e, parallelamente, di sottoporre la struttura informatica a una **procedura di "due diligence"**, con l'obiettivo di: avere un quadro completo ed aggiornato della struttura informatica degli uffici; appurare eventuali punti della stessa che non siano conformi alle best practices; proporre migliorie tecnologiche e funzionali; proporre migliorie aggiuntive e futuri sviluppi possibili.

Sono **diversi gli ambiti nei quali il ricorso agli strumenti informatici e telematici ha consentito**, soprattutto negli ultimi anni, di trasferire in digitale intere procedure ed attività interne all'Ordine e rivolte agli iscritti e ai cittadini.

Le prime tappe del cammino compiuto risalgono al 1999 con l'**attivazione del sito web istituzionale** (tra i primi siti web tra gli Ordini forensi in Italia), che ha rappresentato per diversi anni il principale strumento di comunicazione e canale per l'erogazione di servizi, in seguito affiancato e integrato dalle **newsletter** (istituzionale, formazione, Commissione rapporti internazionali) e dai **social network** (Facebook, Instagram, Twitter, Linkedin).

Il sito dell'Ordine ha subìto negli anni diversi restyling. L'ultimo, dell'inizio 2020, quasi coincidente con l'introduzione delle misure anti-Covid, ha permesso di affrontare situazioni mai vissute in precedenza, nelle quali è stato necessario potenziare la comunicazione diretta a portare a conoscenza degli iscritti e dell'utenza le informazioni e le istruzioni riguardanti l'accesso al Palazzo di Giustizia e allo stesso Ordine e le nuove modalità di svolgimento delle attività, anche degli uffici giudiziari, ridefinite in attuazione delle normative e dei protocolli adottati a seguito dell'emergenza sanitaria in atto.

Nei tempi più recenti, i social network hanno acquisito sempre maggiore rilevanza all'interno del sistema integrato di comunicazione dell'Ordine, rappresentando elementi di forza, per flessibilità ed efficacia, nella veicolazione delle informazioni e quali canali privilegiati attraverso cui – in modo particolare nei mesi dell'emergenza Covid – è stato possibile mantenere e sviluppare relazioni all'interno della categoria forense e con gli altri portatori di interesse.

La volontà di agevolare gli iscritti con una maggiore fruibilità delle informazioni ha poi condotto all'attivazione dell'**app per smartphone e tablet**, realizzata in collaborazione con Giuffrè Francis Lefebvre, in cui sono consultabili informazioni e news organizzative e istituzionali dell'Ordine, l'Albo di Milano, i principali aggiornamenti legislativi e novità del mondo giuridico. Allo stesso fine è stato inoltre attivato il **risponditore automatico (chatbot)** sul sito web istituzionale, con cui gli utenti sono supportati nelle richieste di informazioni e guidati nel reperimento delle risposte utili. Tra marzo 2021 e luglio 2021 l'operatore virtuale è stato utilizzato 7.384 volte.
Al contempo, sono state integrate le procedure per la **gestione online delle pratiche istituzionali dell'Ordine**, sia con la **trasmissione via posta elettronica** della documentazione (accesso agli atti, presentazione di esposti, tentativi di conciliazione, pareri e prevenzioni, difesa d'ufficio, pareri su parcelle, servizi della Biblioteca Avv. Giorgio Ambrosoli), sia con l'implementazione delle piattaforme telematiche attraverso le quali sono gestite le varie **istanze da presentare agli uffici**: ammissione al patrocinio a spese dello Stato; iscrizione e cancellazione dei praticanti e abilitazione al patrocinio sostitutivo; rilascio dei certificati di compiuta pratica e nulla sta al trasferimento dei praticanti; iscrizione degli avvocati (per praticanti NON iscritti al registro dei praticanti di Milano); prenotazioni per l'accesso agli uffici dell'Ordine. Sono peraltro in fase di completamento e attivazione le ulteriori richieste online: iscrizione all'Albo di praticanti iscritti al registro di Milano, cancellazione dall'Albo, nulla osta al trasferimento e sospensione volontaria degli avvocati.
Da settembre è prevista anche l'introduzione del libretto online del tirocinio professionale in sostituzione della versione cartacea.
La necessità di adattarsi alle condizioni dettate dall'emergenza pandemica ha interessato anche le sedute di Consiglio che hanno potuto tenersi (e si stanno tenendo) in videoconferenza.

Il passaggio repentino alla modalità telematica è stato possibile perché l'Ordine si era dotato già in precedenza di **un sistema telematico di gestione e archiviazione dei fascicoli** che permette la consultazione "da remoto" della documentazione all'ordine del giorno delle sedute di Consiglio da parte dei consiglieri.
Lo stesso vale per i **colloqui di accertamento pratica e l'impegno solenne dei praticanti abilitati al patrocinio sostitutivo e dei neo-avvocati**, che hanno potuto essere tenuti in via telematica (la cerimonia dell'impegno solenne si svolge ancora via web), evitando così interruzioni o rallentamenti nello svolgersi della carriera professionale dei più giovani.

A questo proposito, va evidenziato il ruolo che l'Ordine ha avuto rispetto all'**evoluzione delle modalità di svolgimento dell'esame di avvocato** e alla necessità di agevolare e sostenere i candidati, in una prima fase con il supporto informativo, attraverso la realizzazione di momenti di confronto in videoconferenza in seguito al rinvio delle prove scritte del dicembre 2020, e poi nella realizzazione di webinar diretti a fornire un ausilio per affrontare le novità dell'esame sostenuto solo in forma orale.
Gli avvocati sono stati invece accompagnati nella fase di **riorganizzazione degli studi legali** imposta dalle regole anti-Covid con informative, vademecum ed eventi formativi online sull'uso delle nuove tecnologie (in particolare le piattaforme per videoconferenza o lo SPID - Sistema Pubblico di Identità Digitale) e sullo smart working.

Le medesime esigenze di distanziamento hanno condizionato anche le **attività di orientamento legale che l'Ordine realizza in favore dei cittadini** con gli Sportelli aperti all'interno del Palazzo di giustizia, nei municipi della città di Milano e in numerosi Comuni dell'hinterland.
Il servizio, reso grazie alla collaborazione gratuita degli avvocati milanesi, ha certamente subìto nell'ultimo anno e mezzo un significativo rallentamento, ma - laddove possibile - ha potuto continuare ad essere erogato proprio attraverso l'ausilio degli strumenti tecnologici.

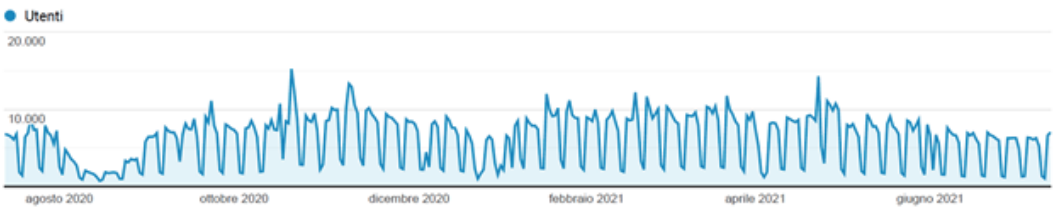
Esempio recente è offerto dal **protocollo sottoscritto dall'Ordine e dalla Città Metropolitana istitutivo dello sportello di assistenza alle associazioni del Terzo settore** gestito da avvocati volontari dell'Ordine, che dal prossimo settembre aprirà presso la sede di Città Metropolitana con un servizio di prima informazione che sarà attivo anche attraverso i canali telematici.

Anche i servizi erogati agli iscritti tramite la Fondazione Forense di Milano hanno avuto uno sviluppo digitale importante (ulteriormente potenziato per necessità nel periodo Covid) a partire dalla **gestione delle iscrizioni agli eventi formativi e dei crediti formativi** (piattaforma operativa da diversi anni), fino al **trasferimento online dell'intera offerta formativa**, non più consentita in presenza dai primi mesi del 2020, attraverso l'organizzazione di webinar e incontri formativi in videoconferenza.

L'**Organismo di Conciliazione Forense dell'Ordine ha da tempo adottato le procedure per consentire lo svolgimento via web delle procedure di mediazione in tutte le fasi previste** (presentazione delle istanze, attivazione della procedura, adesione delle controparti, svolgimento degli incontri, anche in sessioni separate, sottoscrizione del verbale finale).
Il ricorso alla mediazione telematica, divenuto essenziale a causa della situazione emergenziale, ne ha confermata ampiamente la validità quale alternativa alle sessioni svolte in presenza presso i locali dell'Organismo, specie nei casi di rilevante distanza geografica delle parti, con conseguente abbattimento degli oneri economici dovuti agli spostamenti, o quando l'elevata conflittualità tra le stesse suggerisce lo svolgimento degli incontri di mediazione a distanza.

QUALCHE DATO

Sito web e Sportelli di orientamento legale



Utenti	Nuovi utenti	Sessioni
946.566	904.744	2.889.093
Numero di sessioni per utente	**Visualizzazioni di pagina**	**Pagine/sessione**
3,05	8.179.934	2,83
Durata sessione media	**Frequenza di rimbalzo**	
00:02:36	54,66%	

SITO WEB

Panoramica del pubblico

Totale utenti unici:
946.566
Totale nuovi utenti:
904.744
Percentuale nuovi visitatori / visitatori di ritorno:
23,3% / 76,7%
Totale pagine visitate:
8.179.934

Periodo: 13 luglio 2020 / 13 luglio 2021

GLI SPORTELLI DI ORIENTAMENTO LEGALE

NELL'ANNO 2020 GLI SPORTELLI HANNO CONTINUATO A FUNZIONARE ANCHE "DA REMOTO"

L'Ordine e la comunità (accessi ai servizi)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Avvocati in Municipio[1]	1.753	1.660	1.477	1.500	1.443	871
- Sportello separazioni e genitorialità (Municipio 6)[2]					16	6
Sportelli di orientamento legale nei comuni della Città metropolitana[3]	225	202	244	320	479	114
Sportello violenza di genere *(accessi)*	19	29	30	49	53	27
Sportello violenza di genere *(nomine avvocati)*	4	4	11	36	30	19
Sportello reati informatici[4] *(incontri svolti)*	1	12	10	6	9	7
Sportello reati informatici[4] *(nomine avvocati)*	1	5	3	2	3	4
Sportello Carcere Bollate - Opera - San Vittore *(accessi)*	123	227	133	145	142	69
Sportello Carcere Bollate - Opera - San Vittore *(nomine avvocati)*	76	131	67	71	69	32
Sportello Informagiovani - orientamento legale in diritto del lavoro[5]						4
Attività 2020 in altre materie Usura | Racket | Dopo di noi | No Slot | Questura					16	11

[1] I dati disponibili riguardano le attività svolte in 3 dei 9 municipi del Comune di Milano.
[2] Le attività dello Sportello Separazioni Genitorialità è stato attivato a fine 2018.
[3] I dati disponibili riguardano le attività svolte in 6 dei 15 Comuni dell'hinterland milanese aderenti all'iniziativa.
[4] Le attività dello Sportello sono state avviate nell'ottobre 2015.
[5] Le attività dello Sportello Informagiovani è stato attivato a settembre 2020.