



*Ministero della Giustizia*

Dipartimento della Giustizia Minorile e di Comunità  
Ufficio Interdistrettuale di Esecuzione Penale Esterna Bologna

# carta dei servizi



UEPE

Ufficio Esecuzione Penale Esterna  
Bologna e Ferrara

Anno 2007-aggiornato Anno 2017

## Chi siamo

L'UEPE (Ufficio di Esecuzione Penale Esterna, ex Centro di Servizio Sociale per Adulti) è stato istituito con la legge di riforma penitenziaria n. 354 del 1975. È un ufficio periferico del Ministero della Giustizia, e si occupa di persone che devono scontare una condanna penale e, dal 2014, di persone che si trovano nella posizione di imputato ed indagato e chiedono di accedere alla messa alla prova.

Offriamo consulenza agli istituti penitenziari, per contribuire alla conoscenza e al trattamento dei detenuti o internati ed il loro accompagnamento nel percorso di reinserimento attraverso progetti condivisi;

Raccogliamo informazioni e valutiamo le situazioni delle persone per facilitare la Magistratura che decide se concedere o modificare le misure alternative alla detenzione e la misura della Messa alla Prova.

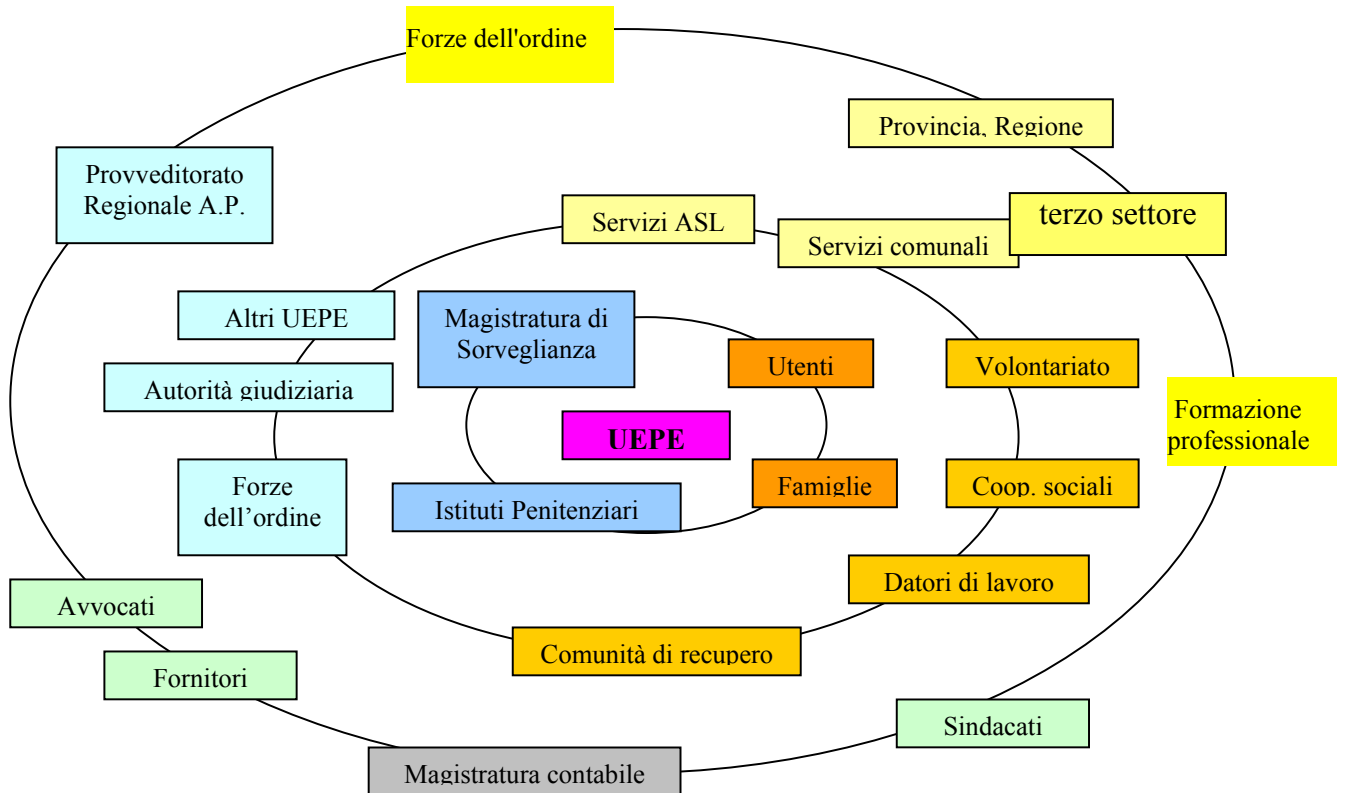
Il nostro compito è quello di facilitare il raccordo tra i servizi e gli organi istituzionali che si occupano delle persone sottoposte a **restrizioni penali**.

Verso chi ci viene affidato svolgiamo sia una funzione di controllo sia una funzione di aiuto durante il periodo della pena o della Messa alla Prova.

Vogliamo agevolare una reintegrazione sociale fondata sui valori della legalità e responsabilità *contribuendo ad evitare la ricaduta nel reato*.

Crediamo nel valore degli individui. Il nostro compito non è giudicarli, ma aiutarli riflettere sul reato e sulle sue conseguenze per una possibile **riparazione**.

## I nostri interlocutori



L'orbita più interna individua gli interlocutori decisivi per realizzare il doppio mandato dell'UEPE: contribuire alla sicurezza sociale e aiutare le persone sottoposte ad una condanna penale a reinserirsi.

Le altre due orbite individuano soggetti con i quali l'Ufficio collabora. La maggiore vicinanza al centro del disegno indica semplicemente la maggiore frequenza di rapporti.

L'UEPE collabora soprattutto:

- con i suoi utenti e le loro famiglie;
- con i Magistrati di sorveglianza, che chiedono informazioni e valutazioni all'Ufficio;
- con gli istituti penitenziari (in particolare con le Case Circondariali di Bologna, di Ferrara e di Forlì) per il trattamento dei detenuti o internati;
- con le Forze dell'ordine, per il controllo del corretto svolgimento dell'esecuzione penale;
- con altri servizi del territorio, con esponenti del privato sociale e con volontari per realizzare progetti di reinserimento sociale e lavorativo dei condannati;
- con altri UEPE per collaborare al trattamento di persone residenti in altri territori;
- con l'Autorità Giudiziaria per le Messe alla prova.

## Cosa facciamo e per chi

L'UEPE lavora con persone in situazioni diverse:

### **Persone con condanna definitiva ma con pena sospesa ovvero agli arresti domiciliari, in attesa dell'udienza che deciderà sulle misure alternative che hanno richiesto**

La persona e i familiari vengono contattati dall'assistente sociale per colloqui sia in ufficio sia a domicilio, anche con lo psicologo.

L'UEPE acquisisce alcuni documenti (certificato penale, sentenza, certificati anagrafici, documentazione relativa al lavoro...); se la persona dichiara di lavorare, l'Ufficio deve effettuare verifiche che l'impegno sia quello che la persona dichiara.

L'UEPE. contatta altri eventuali servizi del territorio coinvolti nella gestione del caso.

L'Ufficio consulta anche le Forze dell'ordine competenti per il territorio in cui la persona ha il suo domicilio.

Al termine di questo lavoro l'UEPE scrive una relazione al Tribunale di Sorveglianza, che decide se concedere alla persona la misura alternativa richiesta.

### **Persone affidate in prova al servizio sociale**

Le persone in queste condizioni hanno delle prescrizioni da rispettare (orari, impegni di lavoro, limiti negli spostamenti, obblighi di cura se hanno per esempio problemi di tossicodipendenza...). L'UEPE le segue attraverso colloqui periodici, verifiche dell'attività lavorativa, rapporti con gli altri servizi coinvolti e con le Forze dell'ordine.

Se, nell'ambito dell'attività di controllo l'UEPE rileva che le prescrizioni vengono violate lo segnala al Magistrato di Sorveglianza. Se la violazione è grave quest'ultimo può sospendere la Misura Alternativa e ordinare il riaccompagnamento in carcere. Entro 30 giorni il Tribunale di Sorveglianza decide se revocare o ripristinare la Misura Alternativa. L'Autorità Giudiziaria può chiedere all'UEPE di relazionare sulla situazione.

### **Detenuti semiliberi, che lavorano e vivono all'esterno ma passano la notte in carcere**

L'UEPE verifica che la persona svolga il lavoro secondo il programma di trattamento approvato dal Magistrato; il datore di lavoro è sempre a conoscenza della situazione giuridica della persona, che non viene retribuita direttamente (il pagamento infatti avviene attraverso il carcere). Periodicamente l'UEPE invia alla Direzione del Carcere una relazione sull'andamento della misura

### **Detenuti in “art. 21”, che cioè lavorano o svolgono attività all'esterno, ma passano il resto del tempo in carcere**

L'UEPE svolge per queste persone verifiche dell'attività lavorativa e colloqui di sostegno.

### **Detenuti domiciliari**

I detenuti domiciliari scontano la pena presso il proprio domicilio o presso una struttura sanitaria o di accoglienza.

A queste persone, che possono uscire di casa solo in certi orari e devono rispettare certe restrizioni nel frequentare altri soggetti, l'UEPE invia una lettera per invitarli a rivolgersi all'Ufficio in caso di necessità, spiegando cosa può fare per loro: aiutarli nella conoscenza e nei contatti con i servizi sociali del territorio di residenza, che possano rispondere ai loro eventuali bisogni (casa, sussidi, assistenza domiciliare, lavoro, ecc...).

L'Ufficio invia al Magistrato relazioni sulla situazione della persona, per permettere una valutazione del caso.

### **Detenuti con condanna definitiva, oppure internati in ospedale psichiatrico giudiziario o in case di lavoro o in case di cura e custodia, per cui si chiede all'UEPE una consulenza**

Per tutti i detenuti o internati per cui riceve una richiesta di consulenza, l'UEPE avvia una osservazione per il buon esito del trattamento: l'assistente sociale incontra il detenuto e gli operatori che hanno a che fare con lui (educatori e personale polizia penitenziaria) e può anche interpellare, altri operatori (volontari, Ser.T, DSM., mediatori culturali, cappellani del carcere, insegnanti, ecc); raccoglie informazioni sulle persone cui l'interessato può riferirsi fuori dal carcere; se i riferimenti esterni si trovano nel territorio di competenza dell'UEPE, questo svolge direttamente un'indagine socio-famigliare e lavorativa, altrimenti attiva l'UEPE competente per territorio. Svoltata l'indagine, l'Ufficio invia una relazione al carcere dove, per pianificare il trattamento, si tengono periodicamente équipe a cui l'assistente sociale partecipa.

### **Persone per le quali il Magistrato di Sorveglianza deve valutare la pericolosità sociale ai fini dell'applicazione delle misure di sicurezza**

Quando il Magistrato deve decidere se confermare o meno una misura di sicurezza, (libertà vigilata, espulsione, internamento in Ospedale psichiatrico Giudiziario o in Casa di Cura e Custodia), chiede all'UEPE una relazione, e l'Ufficio interPELLA, oltre all'interessato e alla sua famiglia, anche gli altri servizi ed organi istituzionali coinvolti. Per i liberi vigilati l'UEPE svolge compiti di sostegno e di assistenza.

### **Detenuti che chiedono un permesso premio oppure semiliberi o internati in licenza**

Se la licenza o il permesso richiesti prevedono la permanenza della persona sul territorio di competenza dell'UEPE, questo verifica la disponibilità dei famigliari o di coloro presso cui la persona chiede di recarsi; l'Ufficio invia una relazione al carcere o all'Ospedale Psichiatrico Giudiziario; viene quindi fissata l'équipe che discute quale parere esprimere sul beneficio richiesto. Se il permesso o la licenza si realizzano nel territorio dell'UEPE, e il programma di trattamento lo prevede, l'Ufficio verifica l'andamento del beneficio.

### **Persone seguite nel periodo post-penitenziario**

Le persone per un congruo periodo dopo la fine della pena possono rivolgersi all'Ufficio, che può sostenerle ed aiutarle nell'accedere ai servizi del territorio e può offrire loro informazioni su come procedere per la riabilitazione.

### **Persone che chiedono la remissione del debito**

L'Ufficio fornisce consulenza e sostegno alle persone che si trovano in condizioni economiche disagiate e che chiedono al Magistrato di Sorveglianza di non pagare il debito economico relativo alle spese di giustizia e al mantenimento in carcere. In merito a tale richiesta l'UEPE invia al Magistrato di Sorveglianza una relazione, accompagnata dai documenti che attestano la situazione economica della persona. Il Magistrato decide se rimettere o meno il debito.

### **Persone che chiedono l'estinzione della pena pecuniaria a seguito dell'esito positivo dell'affidamento in prova al servizio sociale**

Se la sentenza di condanna prevede anche una pena pecuniaria e la persona si trova in condizioni economiche disagiate, può chiederne l'estinzione. Al termine dell'affidamento in prova l'Ufficio scrive una relazione, corredata dalla dichiarazione I.S.E.E. (indicatore di situazione economica equivalente) nonché da ogni utile elemento sul tenore di vita dell'affidato e la invia al Tribunale di Sorveglianza, che decide in merito.

### **Persone che si trovano nella posizione di imputato ed indagato e chiedono la Messa alla Prova**

La Messa alla Prova è una forma di probation giudiziale innovativa nel settore degli adulti, introdotta con la legge 28 aprile 2014 n. 67 e consiste nella sospensione del procedimento penale

nella fase decisoria di primo grado, su richiesta di persona imputata per reati di minore allarme sociale.

Con la sospensione del procedimento, l'imputato viene affidato dalla Magistratura all'UEPE per lo svolgimento di un programma di trattamento che prevede come attività obbligatorie, l'esecuzione di un lavoro di pubblica utilità, consistente in una prestazione gratuita in favore della collettività, l'attuazione di condotte riparative, volte all'eliminazione delle conseguenze dannose o pericolose derivanti dal reato, nonché il risarcimento del danno dallo stesso cagionato e, ove possibile, l'attività di mediazione con la vittima del reato.

Inoltre, in un'ottica di riduzione del rischio di reiterazione del reato, il programma può prevedere l'osservanza di una serie di obblighi relativi alla dimora, alla libertà di movimento e al divieto di frequentare determinati locali, oltre a quelli essenziali al reinserimento dell'imputato e relativi ai rapporti con l'ufficio di esecuzione penale esterna e con eventuali strutture sanitarie specialistiche.

Il programma di trattamento costituisce l'elemento indispensabile per accedere alla messa alla prova, del quale il giudice terrà conto nella decisione, congiuntamente ad eventuali altre informazioni che potrà acquisire tramite la polizia giudiziaria. Il programma di trattamento viene elaborato dall'ufficio di esecuzione penale esterna competente per territorio, su formale richiesta dell'interessato o del suo procuratore speciale e predisposto in base alle specifiche caratteristiche della persona imputata.

La misura può essere concessa dal giudice per reati puniti con la reclusione fino a 4 anni, sola, congiunta o alternativa alla pena pecuniaria e per non più di una sola volta, o per una seconda, in relazione a illeciti commessi anteriormente al primo provvedimento di sospensione. È esclusa l'applicazione ai contravventori e delinquenti abituali, professionali e per tendenza.

Il procedimento non può essere sospeso per un periodo superiore a due anni, quando si procede per reati per i quali è prevista una pena detentiva superiore ad un anno, e per reati per i quali è prevista la sola pena pecuniaria.

L'esito positivo della prova comporta l'estinzione del reato. In caso, invece, di esito negativo per grave e reiterata trasgressione del programma di trattamento o delle prescrizioni, per il rifiuto opposto alla prestazione del lavoro di pubblica utilità, per la commissione durante il periodo di prova di un nuovo delitto non colposo o di un reato della stessa indole di quello per cui si procede, il giudice con ordinanza dispone la revoca della stessa e la ripresa del procedimento.

La Direzione dell'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna di Bologna e Ferrara ha sottoscritto Protocolli per lo svolgimento della Messa alla Prova con i Tribunali di Bologna e Ferrara.

## Cosa facciamo e per chi

### Diritti e doveri degli utenti

<b>Diritti</b>	<b>Esempi di cose che si fanno per rispettare i diritti degli utenti</b>
essere accolti come cittadini e come persone, senza pregiudizi sulla condizione familiare, nazionale, di sesso, di religione o sul tipo di reato per il quale si è stati condannati	gli operatori dell'Ufficio si relazionano con rispetto e professionalità nei confronti di qualunque persona, indipendentemente da condizione sociale e personale senza pregiudizi sulla condizione familiare, nazionale, di sesso, di religione o sul tipo di reato per il quale si è stati condannati
essere informati	durante i colloqui gli utenti vengono informati in modo semplice e chiaro sul percorso e i tempi degli interventi che li riguardano; gli utenti vengono informati sulle opportunità e i diritti previsti dalle leggi, anche quando riguardano altri servizi
contribuire a definire i progetti educativi e socializzanti	l'assistente sociale ascolta le esigenze che le persone manifestano e quando è possibile le traduce in proposte concrete di intervento tenendo conto dei vincoli stabiliti dalla legge; le persone possono chiedere, motivando, che si ridefinisca il progetto che le riguarda
ricevere le prestazioni professionali previste dal mandato, nei tempi necessari a realizzarle	l'Ufficio informa le persone sui tempi necessari a realizzare ogni azione e si impegna a rispettarli; l'eventuale assenza dell'operatore di riferimento viene sostituita con un servizio di segretariato
veder rispettata la propria privacy	i colloqui sono riservati e gli operatori dell'Ufficio rispettano rigorosamente il segreto professionale
inoltrare eventuali reclami e ricevere risposta	qualunque utente, se pensa che l'UEPE non abbia rispettato i suoi diritti, può scrivere una lettera di reclamo al dirigente, che risponde per iscritto entro 30 giorni.

<b>Doveri</b>	<b>Esempi di comportamenti degli utenti che realizzano i loro doveri</b>
rispettare il personale dell'Ufficio e il lavoro che svolge	rispettare l'orario di apertura, presentarsi agli appuntamenti vestiti in modo decoroso, puliti, sobri; rispettare gli spazi di lavoro e le esigenze di chi li frequenta; essere chiari e veritieri; non pretendere che siano soddisfatte richieste che non rientrano nelle competenze dell'Ufficio
riconoscersi corresponsabili del buon esito del rapporto con l'Ufficio	non chiedere agli operatori di “ <i>scrivere una bella relazione</i> ” per il magistrato, ma fornire gli elementi per cui sia possibile scrivere una “ <i>bella relazione</i> ”
rispettare gli accordi presi con l'Ufficio	presentarsi puntuali agli appuntamenti; fornire i documenti richiesti; non cercare di strumentalizzare il lavoro degli operatori
attenersi a tutte le prescrizioni previste dalle leggi, dai regolamenti, dai provvedimenti della Autorità giudiziaria	dare la stessa importanza a tutte le prescrizioni stabilite dall'Autorità Giudiziaria, che vanno rispettate .



## Come lavoriamo e cosa garantiamo

### **apertura e cura del fascicolo dell'utente**

Le richieste di consulenza che provengono dal carcere o le richieste di indagini che provengono dall'Autorità giudiziaria o da altri U.E.P.E. danno origine all'apertura di un fascicolo per ogni persona e ad una raccolta di dati e informazioni preliminare ad ogni intervento.

Il fascicolo è

- *ordinato* cronologicamente o per argomento (con sotto-fascicoli); ogni fascicolo comprende sempre un indice-diario aggiornato;
- *completo* in quanto comprende non solo tutti i documenti emessi dagli organi competenti, ma anche le registrazioni sintetiche dei colloqui e degli interventi messi in atto, che consentono di avere una visione complessiva del caso;
- *reperibile* in quanto è custodito dall'assistente sociale incaricata di trattare il caso. Quando l'Ufficio ha concluso le attività previste, l'incarico si chiude e il fascicolo è custodito nell'archivio dell'Ufficio.

L'Ufficio è responsabile della protezione dei dati sensibili e della tutela della privacy degli utenti.

### **interventi individualizzati**

Ogni intervento ha queste caratteristiche:

- è attuato sulla base di disposizioni normative (leggi e regolamenti);
- ha obiettivi concreti e chiari, che vengono stabiliti a partire dalla situazione della persona;
- è frutto di una interazione con la persona interessata
- se cambiano le condizioni e le esigenze della persona si possono proporre modifiche all'intervento
- si compiono regolarmente verifiche su come l'intervento procede.

### **Colloqui**

Il colloquio è uno strumento molto importante e molto usato nel lavoro con gli utenti. Durante una "indagine" – quando cioè si raccolgono per l'Autorità giudiziaria le informazioni su un utente – quest'ultimo viene incontrato almeno due volte dall'assistente sociale dell'UEPE; ulteriori colloqui, anche con lo psicologo sono sempre possibili, a seconda delle esigenze. Durante una misura alternativa, i contatti tra l'assistente sociale e l'utente (in Ufficio, in visita domiciliare, in verifica lavorative, presso i servizi territoriali, ecc.) hanno cadenza almeno quindicinale.

I colloqui si svolgono:

- *dopo aver esaminato i documenti* raccolti
- *in un tempo sufficiente* (mediamente un'ora) e senza interruzioni
- *chiarendo sempre gli obiettivi*
- *senza giudicare* le persone
- *raccogliendo tutte le informazioni* utili sulle persone e sulle loro situazioni
- *compilando il diario degli interventi* subito dopo, in modo da conservarne memoria.

### **Visite domiciliari**

Durante una "indagine" su una persona, l'assistente sociale chiede di compiere almeno una visita domiciliare presso la sua famiglia. La visita domiciliare si svolge

- *in un giorno e a un'ora concordati* con gli interessati
- *in un tempo adeguato* (max un'ora)
- *chiarendo sempre gli obiettivi*
- *con un atteggiamento di rispetto e attenzione*

### **Verifiche lavorative**

Sia durante le “indagini” sia per verificare l’andamento delle misure alternative, l’UEPE compie verifiche sull’impegno lavorativo degli utenti.

Fa parte delle verifiche lavorative una raccolta preliminare di documenti (visura camerale, contratto di lavoro, buste paga...).

Per il resto le verifiche lavorative si svolgono in modo diverso a seconda delle condizioni delle persone e dell’obiettivo da realizzare.

- Se una persona condannata è in stato di libertà, nel corso dell’indagine socio-famigliare che la riguarda la verifica lavorativa serve a raccogliere elementi sull’attività che svolge. Il datore di lavoro o i colleghi possono non sapere che l’interessato deve scontare una pena. In questo caso si procede con particolare discrezione.
- Se una persona è detenuta, la verifica lavorativa serve per chiarire se vi siano possibilità concrete e idonee di lavoro nella misura alternativa che ha chiesto. In questo caso il datore di lavoro sa quali sono le condizioni giuridiche della persona.
- La verifica lavorativa per l’affidato o per il semilibero serve a controllare l’effettivo svolgimento dell’attività, a monitorare l’impegno e il livello di inserimento nel lavoro, ad affrontare eventuali problemi; l’assistente sociale può compiere visite sul luogo di lavoro anche senza preavviso.

### **Relazioni per l’Autorità giudiziaria**

L’U.E.P.E. deve inviare all’Autorità giudiziaria relazioni sugli utenti di cui si occupa.

In particolare, per rispondere alle richieste dell’Autorità giudiziaria le relazioni che l’U.E.P.E. scrive al termine di una “indagine” contengono sempre questi punti:

- *la storia* del soggetto e la ricostruzione del contesto in cui è stato compiuto il reato
- *i punti di forza e di debolezza* della situazione della persona nei vari ambiti di vita: sfera personale, vita familiare, abitazione, lavoro, studio, situazione sanitaria, relazioni sociali, rapporti con le istituzioni, atteggiamento nei confronti del reato e disponibilità a riparare al danno causato
- *una valutazione* complessiva
- *un’ipotesi di programma di trattamento* individuale

L’Ufficio si impegna a far pervenire all’Autorità giudiziaria la relazione con un anticipo di circa dieci giorni rispetto alla data dell’udienza in cui si discute e si decide sulla concessione alla persona della misura alternativa o della messa alla prova.

L’accordo tra l’U.E.P.E. e la Magistratura locale prevede che la richiesta di svolgere una indagine socio-famigliare giunga all’Ufficio almeno tre mesi prima della data dell’udienza.

### **Contatti con altri servizi e organi**

L’U.E.P.E. mantiene per gli utenti in carico rapporti anche per iscritto con gli operatori dei servizi socio-sanitari del territorio e con le Forze dell’ordine. Per casi di particolare complessità vi sono verifiche periodiche mediante incontri, cui partecipano tutti gli operatori che si occupano della persona.

I Servizi con cui l’U.E.P.E. collabora strettamente sono i Ser.T. (servizi tossicodipendenze) del territorio con i quali è stato concordato un Protocollo d’intesa .

Altri servizi con cui l’Ufficio collabora sono i servizi sociali del territorio, i D.S.M. (Dipartimento di salute mentale) i Centri per l’impiego, nonché i servizi del terzo settore (Volontariato e Privato Sociale). La metodologia utilizzata è il lavoro di rete

Su segnalazione dell’UEPE i Comuni attivano per alcuni utenti residenti nei loro territori interventi sociali di diversa natura e borse-lavoro. La segnalazione ai Comuni è effettuata presentando un progetto individualizzato.

### **Trasmissione di dati**

L'Ufficio inserisce nel Sistema di Indagine Interforze (S.D.I.) i dati relativi all'inizio, alle modificazioni e al termine di ogni affidamento in prova e i dati relativi al Programma di Trattamento per la Messa alla Prova, in modo che le Forze dell'ordine conoscano le prescrizioni imposte dal Magistrato alla persona e possano effettuare i controlli di loro competenza. I dati vengono inseriti di norma nello stesso giorno o al più in quello successivo al lavorativo.

L'Ufficio trasmette inoltre i dati relativi agli utenti all'archivio informatico del Ministero della Giustizia.

### **Continuità del trattamento**

Un operatore assente viene di norma sostituito per garantire la continuità degli interventi. Se l'assenza è prolungata il caso viene assegnato ad un nuovo operatore. Se l'assenza è breve, i colleghi garantiscono gli interventi urgenti.

## Se non si è soddisfatti Osservazioni, suggerimenti, reclami

### **Cosa fare se non si è soddisfatti del servizio?**

Ogni persona che sia entrata in contatto con le attività dell'UEPE e che non fosse pienamente soddisfatta riguardo ai servizi ed agli interventi offerti e non è soddisfatto delle prime spiegazioni ottenute dagli operatori dell'Ufficio, con cui parla e che lo ascoltano, può avanzare segnalazioni o suggerimenti riguardo agli aspetti critici, ed anche sporgere reclamo, se ritiene che si sia verificato un mancato rispetto degli impegni previsti dalla presente carta dei servizi.

Capita qualche volta che alcuni protestino per fatti che non sono responsabilità dell'Ufficio. In questi casi il personale indirizza l'utente all'organo competente.

### **A chi è possibile rivolgersi?**

Reclami e segnalazioni possono essere presentati inviando alla direzione:

- in forma scritta, con modulo predisposto e reperibile presso la sede UEPE.

La lettera di segnalazione o reclamo può essere inviato:

- all'indirizzo: UEPE –Via Cairoli 1 -40121 Bologna
- al fax 051-19873050
- alla e-mail [segreteria.uepe.bologna@giustizia.it](mailto:segreteria.uepe.bologna@giustizia.it)

### **Viene data una risposta?**

Chi ha esposto il suggerimento o il reclamo riceverà una risposta scritta al massimo entro 30 giorni dalla presentazione della segnalazione.

### **In che modo le segnalazioni vengono prese in considerazione?**

Le osservazioni ed i reclami, qualunque sia la forma nella quale vengono presentati, verranno considerati con attenzione, ed utilizzati per accrescere la qualità dell'offerta. Di fronte alla segnalazione il responsabile dell'UEPE si accerta riguardo alla situazione segnalata e adotta i provvedimenti che giudica adatti a migliorare il servizio.



## Il personale e la sua formazione

All'interno dell'UEPE di Bologna alla data di gennaio 2016 operano:

- 1 dirigente in missione
- 1 capo area dell'area di esecuzione penale esterna
- 1 capo area dell'area segreteria e affari generali
- 1 contabile
- 16 assistenti sociali
- 1 psicologa
- 1 persona con funzioni di centralinista
- 2 addetti con funzioni di segreteria tecnica
- 2 addetti dell'area amministrativa
- 1 assistente sociale che assolve al compiti di referente informatico e RSPP.
- 3 componenti del Corpo di Polizia Penitenziaria

Il dirigente, i responsabili delle Sedi di Servizio, i responsabili di Area ed il personale di servizio sociale sono in possesso di un diploma di laurea e circa il 40% del personale di servizio sociale, nel corso dell'attività lavorativa, ha conseguito altri titoli di studio oltre al diploma di laurea non richiesti dal ruolo ricoperto.

L'Amministrazione Penitenziaria, autonomamente o avvalendosi da agenzie di formazione esterne, promuove frequenti corsi di formazione e di aggiornamento per tutto il personale.

## Quattro storie

**Carlo** è un tossicodipendente, ha compiuto un reato, è stato condannato ma non è detenuto. Ha presentato al Tribunale di sorveglianza un'istanza per una misura alternativa alla detenzione. Il Tribunale fissa un'udienza per decidere sulla misura alternativa e incarica l'UEPE di svolgere una indagine sulla situazione personale e familiare di Carlo. L'assistente sociale incontra lui, i suoi famigliari, l'eventuale datore di lavoro, i servizi sociali e alla fine scrive per il Tribunale una relazione corredata dal programma terapeutico del SERT (Servizio tossicodipendenze). Il Tribunale di sorveglianza decide in questo caso che Carlo sia affidato in prova all'UEPE e che debba seguire il programma terapeutico con il SERT. Carlo ora ha certi obblighi: per esempio deve rispettare gli orari prescritti, attenersi al programma terapeutico, mantenere regolarmente i contatti con l'assistente sociale dell'UEPE, la quale periodicamente invia al magistrato relazioni su come stanno andando le cose. Carlo rispetta tutte le prescrizioni per tutta la durata della pena che deve scontare. Al termine l'assistente sociale redige una relazione conclusiva, il magistrato di sorveglianza la trasmette al Tribunale, che fissa un'udienza in cui stabilisce l'esito della prova. Poiché tutto nel caso di Carlo è andato bene, la pena viene considerata estinta.

**Michele** è un detenuto. L'UEPE, che collabora con il carcere viene interpellato per effettuare una indagine socio-famigliare e lavorativa su Michele, che ha maturato il diritto di chiedere una misura alternativa. Svolta l'indagine, l'UEPE invia una relazione al carcere, che fissa una équipe in cui si raccolgono gli elementi da trasmettere al Tribunale di sorveglianza. Michele viene affidato in prova dal Tribunale all'UEPE. Ma non rispetta le prescrizioni che gli sono state imposte, anzi commette un reato. Così torna in carcere, il Tribunale di sorveglianza decide di revocare l'affidamento e il periodo che Michele ha passato in affidamento non gli viene conteggiato come pena espiata. Per tre anni Michele non potrà più chiedere misure alternative alla detenzione.

**Vera** è straniera, ha dei figli piccoli, deve scontare una pena e il Tribunale di sorveglianza le ha concesso di scontarla in detenzione domiciliare: Vera vive in un campo nomadi e non potrà uscire dal campo. L'UEPE scrive a Vera una lettera in cui la informa che può rivolgersi al servizio in caso di necessità. Vera in effetti si rivolge all'Ufficio per ottenere un aiuto economico; l'assistente sociale le chiarisce che l'UEPE non distribuisce sussidi, ma segnala la sua situazione ai servizi sociali del Comune in cui si trova il campo nomadi e sostiene Vera nel trovare l'aiuto di cui ha bisogno.

**Ahmed** è semilibero: sconta la pena passando la notte in carcere e la giornata sul posto di lavoro. Anche se non ha mai avuto un regolare permesso di soggiorno rimarrà in Italia finché avrà terminato di scontare la sua pena. Su richiesta del carcere, l'UEPE verifica il comportamento di Ahmed sul lavoro: cioè controlla che lavori regolarmente e con impegno e che rispetti le regole del suo impiego. L'UEPE verifica anche tramite la Questura se Ahmed abbia la possibilità di ottenere un permesso di soggiorno a fine pena; altrimenti, scontata la pena, Ahmed sarà espulso dal territorio italiano. Periodicamente l'assistente sociale dell'UEPE invia alla direzione del carcere relazioni sull'andamento della semilibertà.

## Perché questo documento

La Carta dei servizi è uno strumento per migliorare la qualità dell'offerta. Favorisce l'innovazione della cultura organizzativa e orienta a rendere conto dei risultati di ciò che si fa.

La qualità di un servizio ha a che fare con la soddisfazione di chi lo riceve e di chi lo eroga.

Per l'UEPE ciò significa che bisogna tenere conto delle aspettative di diversi soggetti:

- l'Autorità giudiziaria con cui l'Ufficio collabora e che si aspetta servizi efficienti
- la comunità civile che si aspetta una crescita della sicurezza e percorsi positivi di risocializzazione
- gli utenti che possono essere aiutati a reinserirsi positivamente nella società
- i colleghi di altri servizi o enti con cui collaboriamo, che si aspettano competenza e capacità
- gli operatori stessi che investono professionalmente nel loro lavoro

Questa Carta dei servizi rappresenta un impegno preso con gli interlocutori dell'UEPE, che possono misurare ciò che l'Ufficio fa anche con il metro di quanto esso dichiara di garantire.

**Ci auguriamo di contribuire con questa Carta non solo a diffondere una migliore conoscenza di ciò che siamo, di cosa facciamo, di come operiamo, ma a far fiorire le collaborazioni con altri servizi del territorio e con tutti coloro insieme ai quali siamo chiamati a realizzare i nostri compiti.**

## Come è stato realizzato

Nella prima edizione della Carta dei servizi è stata realizzata attraverso sei incontri tenutisi tra marzo e maggio 2007 da Susanna Carboni, Stefania Chiappe, Maria Grazia Cozzoli Poli, Marisa Dermes, Monica Gardi, Rosa Maria Gatto, Vanna La Greca, Grazia Lombardi, Claudia Metri, Pina Miglio, Noemi Passaro, Antonio Salatino, Michele Santonastaso, Silvana Sciotto, Giuseppa Valenza. Il Tutor d'aula è stato AS Anna Ludovico.

La docenza per la formazione precedente alla scrittura della Carta è stata curata Sergio Quaglia – Pares s.c.a.r.l.

Tali incontri sono stati preceduti da tre riunioni del gruppo di progetto composto dai tre dirigenti E.P.E. M.Cinquetti R.Furlotti M.P Schiaffelli, dal Direttore EPE P.Tarozzi., dall'AS A.Ludovico. Parallelamente presso il Provveditorato Regionale di Bologna per la redazione delle Linee Guida E l'attività di confronto sugli elaborati delle Carte di Servizio, si sono svolti sei incontri di un gruppo di lavoro composto da **Stefania De Micheli, Anna Rita Ludovico, Leda Marchi, Mariapia Marconi, Patrizia Tarozzi, M.Paola Schiaffelli**

Un incontro di confronto sul lavoro svolto è stato effettuato con il dirigente dell'Ufficio dott.ssa M Cinquetti

La facilitazione del lavoro di gruppo è stata curata da Andrea Bortolotti – Pares s.c.a.r.l.

La prima edizione di Carta dei Servizi è stata testata attraverso INTERVISTE, due Focus Group incontri di consultazione con interlocutori esterni e un Focus Group con Interlocutori interni all'UEPE non partecipati al lavoro di stesura elenco questionari utenti

La facilitazione dei Focus Group è stata curata da Maino Graziano – Pares s.c.a.r.l.

*Pares Società Cooperativa, Milano – [www.pares.it](http://www.pares.it)*

## COME TROVARCI

L'UEPE di Bologna è competente	<b>per i soggetti residente e/o domiciliati nei territori delle province di Bologna e Ferrara</b>
Indirizzo	via Cairoli 1, 40121 Bologna
Telefono	051-4215611
Fax	051 19873050
e-mail	<a href="mailto:uepe.bologna@giustizia.it">uepe.bologna@giustizia.it</a>
e-mail per l'Esecuzione Penale	<a href="mailto:segreteria.uepe.bologna@giustizia.it">segreteria.uepe.bologna@giustizia.it</a>
PEC	<a href="mailto:uepe.bologna@giustiziacert.it">uepe.bologna@giustiziacert.it</a>
Orario di ricevimento	<p>l'Ufficio apre al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle 13.00; giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.00; negli altri orari tra le 8.00 e le 18.00 nelle giornate di martedì mercoledì e giovedì gli operatori ricevono su appuntamento</p> <p>ai colloqui presso l'Ufficio si viene normalmente convocati dall'assistente sociale attraverso una lettera o una telefonata</p>
Chi si deve rivolgere all'UEPE?	<ul style="list-style-type: none"><li>• le persone condannate che devono sottoscrivere il verbale di affidamento in prova che dà inizio all'esecuzione penale esterna</li><li>• le persone condannate affidate in prova, per i colloqui periodici con l'assistente sociale e se previsto con lo psicologo</li><li>• le persone sottoposte a misure di sicurezza non detentive o sanzioni sostitutive (libertà vigilata, libertà controllata) o a misure alternative (affidamento, detenzione domiciliare, semilibertà) in quanto l'ordinanza o il programma che li riguarda lo prescrive</li><li>• le persone sottoposte alla Messa alla Prova</li></ul>
Chi può rivolgersi all'UEPE?	<ul style="list-style-type: none"><li>• i famigliari di cittadini condannati</li><li>• chi ha terminato di scontare una pena e ha bisogno di interventi di supporto</li><li>• i datori di lavoro</li><li>• gli operatori dei servizi socio-sanitari</li><li>• avvocati</li><li>• qualsiasi altro cittadino lo ritenga utile</li></ul>





Via cairoli 1 - Bologna

## Come arrivarci

Dalla stazione ferroviaria 10 minuti a piedi: prendere a destra, per via Pietramellara, al semaforo attraversare e prendere via Amendola; prima di piazza dei Martiri girare a destra in via Cairoli; la via è a traffico limitato e vi sono difficoltà di parcheggio; numerosi mezzi pubblici fermano in via Amendola.

L'Ufficio è al terzo piano.

## Ufficio Esecuzione Penale Esterna BOLOGNA E FERRARA

VIA CAIROLI 1 - 40121 BOLOGNA

TELEFONO: 051 4215611

FAX: 051.19873050

E-MAIL DELL'AREA DI ESECUZIONE PENALE ESTERNA: [segreteria.uepe.bologna@giustizia.it](mailto:segreteria.uepe.bologna@giustizia.it)

apertura al pubblico:

da lunedì a sabato dalle 9.00 alle 13.00-giovedì dalle 14.30 alle 16.00

negli altri orari tra le 8.00 e le 18.00

nelle giornate di martedì mercoledì e giovedì

gli operatori ricevono su appuntamento