

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Il Centro per la Giustizia Minorile per la Puglia e la Basilicata con sede in Bari alla Via Amendola n. 172/C, competente per le Regioni Puglia e Basilicata (d'ora in avanti CGM), è coinvolto nel processo di riforma che la Pubblica Amministrazione, teso alla semplificazione delle procedure e alla trasparenza dei processi e delle pratiche. Tale percorso di rinnovamento è proteso, inoltre, verso la definizione di standard di qualità che tengono conto dei bisogni di coloro che accedono al servizio.

Per queste motivazioni, a seguito anche delle ultime normative sull'argomento, tra cui il Decreto Presidente Consiglio dei Ministri del 19 dicembre 2006 "per una Pubblica Amministrazione di qualità" (Gazzetta Ufficiale n. 226 del 28 settembre 2007) e la Legge 244/2007 art. 2 c. 461, è stata realizzata questa Carta dei Servizi con l'obiettivo di far conoscere il sistema Giustizia Minorile sui territori sopraindicati ed attivare in un circuito virtuoso di comunicazione con i vari utenti che si interfacciano con i Servizi minorili.

La Carta dei Servizi è un importante strumento di politica pubblica per la promozione della qualità dei servizi, l'informazione e l'orientamento: aiuta a ridurre il rapporto di asimmetria con il cittadino-utente, in particolare il giovane autore di reato il cui accesso al Servizio avviene attraverso un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria Minorile. I ragazzi, pertanto, pur "condizionati", durante la loro permanenza nel circuito minorile, sono portatori di diritti soggettivi che devono essere garantiti da specifiche azioni di tutela come previste dalle normative di riferimento.

L'adesione del minore e/o giovane adulto al percorso trattamentale proposto ed avviato nei Servizi minorili, attraverso il confronto e l'autorizzazione di una Magistratura minorile attenta ai percorsi di cambiamento e garantista nell'applicazione della norma, costituisce il prodotto da realizzare e da verificare nel sistema tramite appositi indicatori.

La Carta dei Servizi risulta una guida di facile consultazione, che prevede anche un modulo di suggerimenti per la segnalazione di eventuali disservizi e di proposte, ed offre un quadro fruibile delle normative di riferimento, dell'organizzazione interna del Centro per la Giustizia Minorile, dei Servizi minorili dipendenti, nonché brevi cenni sui rapporti interistituzionali e le necessarie informazioni di contatto con questa Amministrazione.

NOTE METODOLOGICHE

La realizzazione della Carta dei Servizi si inserisce in una cultura della qualità che prova a rideterminare il rapporto tra il cittadino e lo Stato attraverso il lavoro di elaborazione e declinazione dei valori di riferimento intorno ai quali i Servizi si impegnano e si caratterizzano. Questo lavoro ha mobilitato tutti gli operatori di tutte le aree dei Servizi minorili allo scopo di favorire il confronto e la condivisione di un documento che rinnovi la consapevolezza e l'appartenenza.

La stesura della Carta si è configurata come occasione formativa, anche in termini di autoformazione. Ha richiesto una riflessione attenta e onesta sulla qualità del Servizio, sul suo funzionamento complessivo e sui tratti di qualità che si intendono garantire.

Base del lavoro è stato quanto indicato nella delibera n. 3 del 2012 della Commissione per la Valutazione e la trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche – CIVIT "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici".

La presente Carta dei Servizi vuole essere un primo momento di definizione dei servizi resi al cittadino e sarà aggiornata ed implementata con nuove informazioni nelle prossime stesure.

A CHI SI RIVOLGE

La presente Carta dei Servizi si rivolge in modo particolare:

- Ai minori e ai giovani adulti che entrano nel circuito penale minorile e alle loro famiglie.
- Alle Autorità Giudiziarie minorili e ordinarie.
- Agli Enti e Istituzioni Pubbliche nelle diverse articolazioni territoriali.
- Ai Soggetti privati e del privato sociale operanti nel territorio.
- Alle cittadine e ai cittadini tutti.
- Ai Servizi minorili della Giustizia.

CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE

Il C.G.M. per la Puglia e la Basilicata ha subito, nel corso degli anni, diversi cambiamenti relativi alle competenze territoriali, a seguito di provvedimenti ministeriali che hanno riguardato l'intero assetto della Giustizia Minorile.

Da ultimo, a seguito del D.P.C.M. 15 giugno 2015 n.84 e del D.M. 17 novembre 2015 veniva stabilito definitivamente l'attuale assetto territoriale del C.G.M., con competenza interregionale su Puglia e Basilicata.

Con il P.C.D. del 14 novembre 2018 è stata istituita presso i Centri per la Giustizia Minorile l'Area Sicurezza, cui è impiegato personale del Corpo di comprovata capacità ed esperienza e a cui è preposto un responsabile di sezione dell'ufficio dirigenziale, con dipendenza diretta dal dirigente del Centro. L'area Sicurezza supporta il Direttore del Centro nell'attuazione degli indirizzi e delle direttive del Dipartimento in materia di sicurezza e nel coordinamento dei servizi di Polizia Penitenziaria del Centro e dei Servizi Minorili da esso dipendenti.

Con Decreto 20 novembre 2019 - Individuazione dei Centri per la giustizia minorile e Servizi minorili - modificato dal d.m. 14 novembre 2024, ritenendo opportuno ricondurre uno o più Servizi minorili alla medesima direzione per un impiego ottimale del personale, salvaguardando comunque la specificità del servizio reso, sono stati individuati nella tabella A del medesimo decreto i Servizi minorili della giustizia.

Attualmente il Centro Giustizia Minorile per la Puglia e la Basilicata comprende i distretti di Corte d'Appello di Bari, Lecce, Taranto e Potenza con i seguenti Servizi Minorili:

- Gli Istituti Penali per i Minorenni di Bari, Lecce e Potenza, con annessi Centri di prima Accoglienza;
- Gli Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni di Bari, Lecce, Taranto e Potenza con sezioni staccate di Foggia, Brindisi e Matera.

MANDATO ISTITUZIONALE

Il Centro per la Giustizia Minorile per la Puglia e la Basilicata (CGM) di Bari è un organo di decentramento amministrativo del Ministero della Giustizia – Dipartimento Giustizia Minorile, con territorio di competenza regionale, corrispondente anche a più Corti d'Appello. Nell'espletamento del proprio mandato istituzionale, esercita funzioni di programmazione tecnica ed economica, coordinamento, indirizzo, controllo e verifica dell'attività dei Servizi minorili (Uffici di Servizio Sociale per i minorenni, Istituti penali per minorenni, Centri di prima accoglienza, Comunità ministeriale).

E' la struttura di coordinamento degli interventi sul territorio in materia di trattamento della criminalità minorile, promuove azioni di progettazione e collegamento con gli Enti Locali, Associazioni del Privato sociale, del Volontariato, Istituzioni locali, nazionali ed internazionali.

Il CGM ha lo scopo di assicurare interventi specializzati per il trattamento dei minori e giovani adulti fino al venticinquesimo anno di età per i soggetti in esecuzione penale che hanno commesso un reato da minorenni in virtù dell'art 5 del D.L. n. 92 del 26 giugno 2014, convertito con modifiche nella L. n.117 del 11 agosto 2014, procedere all'analisi permanente dei fenomeni sociali interconnessi con la devianza e la delinquenza minorili.

Stipulano convenzioni e protocolli d'intesa con le Università.

RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

Il sistema penale minorile rappresenta il risultato di un lungo processo di maturazione della coscienza civile che, nel tempo, ha riconosciuto la specificità della condizione minorile. In conseguenza di ciò la società civile ha tentato di costruire un sistema differenziato di diritto penale che tende alla tutela dei diritti dei minori, primo fra tutti il diritto all'educazione. Una cultura già matura, grazie al principio costituzionale dell'art. 27 che sancisce esplicitamente: "... le pene ...devono tendere alla rieducazione del condannato".

I riferimenti normativi significativi di tale percorso di specializzazione della materia minorile sono:

- Regio Decreto Legge 20 luglio 1934, n. 1404: "Istituzione e funzionamento del tribunale per i minorenni" (*nascita dei Centri di rieducazione per i minorenni*);
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 giugno 1955, n. 1538: "Decentramento dei servizi del Ministero di grazia e giustizia relativi agli istituti di prevenzione e di pena";
- Decreto del Presidente della Repubblica 22 settembre 1988, n. 448: "Approvazione delle disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni";
- Decreto Legislativo 28 luglio 1989, n. 272: "Norme di attuazione, di coordinamento e transitorie del Decreto del Presidente della Repubblica 22 settembre 1988. n. 448, recante disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni" (cambia anche la denominazione dei Centri di Rieducazione minorenni in Centri per la Giustizia Minorile);
- D.L. n.92 del 26/06/2014 convertito con modifiche nella L. n.117 del 11/08/2014;
- Circolare Dipartimento Giustizia Minorile prot. 37326 del 28 dicembre 2006: "Linee guida del Modello organizzativo ed operativo del Servizio Tecnico";
- Circolare Dipartimento Giustizia Minorile prot. 9616 del 23 marzo 2011: "Linee di orientamento tecnico-operative";
- Circolare del Capo Dipartimento n. 1 del 18 marzo 2013: "Modello d'intervento e revisione dell'organizzazione e dell'operatività del Sistema dei Servizi Minorili della Giustizia" e relativi disciplinari.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Con Decreto Ministeriale del 20 novembre 2019 – Individuazione dei Centri per la Giustizia Minorile e Servizi Minorili – i Centri per la Giustizia Minorile sono stati organizzati in quattro aree funzionali, dei quali definisce i rispettivi compiti e responsabilità:

- Area I – Affari Generali e Personale;
- Area II – Attuazione dei Provvedimenti Giudiziari;
- Area III – Amministrazione Contabile;
- Area IV – Sicurezza e Servizi di Polizia Penitenziaria.

Ad ogni Area è preposto un funzionario in qualità di responsabile, individuato secondo le modalità previste dal vigente CCNL per il personale del comparto funzioni centrali e dai vigenti accordi per il personale di polizia penitenziaria.

Area affari generali e personale.

L'Area I - Affari generali e personale, gestisce i processi di supporto organizzativo necessari per lo svolgimento delle attività attribuite ai Centri per la giustizia minorile.

Al personale addetto all'area sono assegnati i seguenti compiti: affari generali, personale e relazioni sindacali; protocollo, corrispondenza e archivio; servizio di prevenzione e protezione per la tutela della salute nei luoghi di lavoro; servizi amministrativi inerenti la trasparenza e la prevenzione della corruzione l'accesso agli atti; contenzioso.

Il responsabile dell'area cura, altresì, le attività gestionali delegate dal direttore del Centro per la giustizia minorile.

Area attuazione dei provvedimenti giudiziari

L'Area II - Attuazione dei provvedimenti giudiziari, supporta il direttore del Centro per la giustizia minorile nell'attuazione degli indirizzi e delle direttive del Dipartimento, nella promozione sul territorio di progetti di intervento e di inclusione finalizzati al reinserimento sociale e alla riduzione della recidiva, nella stipula di convenzioni e protocolli operativi con enti e con associazioni del privato sociale.

Al personale addetto all'area sono assegnati i seguenti compiti: programmazione interdistrettuale e monitoraggio delle attività e degli interventi; attuazione degli accordi e dei protocolli stipulati con le Regioni, gli enti locali ed il privato sociale; verifiche sulle comunità private convenzionate; attività inerenti la gestione e la diffusione dei dati gestionali e statistici; controllo di gestione.

Il responsabile dell'area cura, altresì, le attività gestionali delegate dal direttore del Centro per la giustizia minorile.

Area amministrazione contabile.

L'Area III - Amministrazione contabile, gestisce i processi amministrativo contabili atti a garantire lo svolgimento delle attività demandate ai Centri per la giustizia minorile e ai Servizi minorili da esso dipendenti.

Al personale addetto all'area sono assegnati i seguenti compiti: supporto nella programmazione interdistrettuale delle attività e degli interventi; salvaguardia delle dotazioni di bilancio attribuite e dei limiti di spesa dei direttori del Centro e dei Servizi minorili; attività contrattuale per l'acquisizione di beni e servizi e per i lavori; coordinamento delle tenute delle contabilità del materiale, degli inventari e delle gestione di fondi di bilancio; consegnatario dei beni del Centro per la giustizia minorile

Il responsabile dell'area cura, altresì, le attività gestionali delegate dal direttore del Centro per la giustizia minorile.

Area sicurezza e servizi di Polizia penitenziaria.

L'Area IV - Sicurezza e servizi di Polizia penitenziaria, supporta il Direttore del Centro nell'attuazione degli indirizzi e delle direttive del Dipartimento in materia di sicurezza e nel coordinamento dei servizi di Polizia penitenziaria del Centro e dei Servizi minorili da esso dipendenti.

Al personale addetto all'area sono assegnati i seguenti compiti: impiego coordinato del personale di polizia penitenziaria e delle risorse tecniche a disposizione per far fronte a fatti o situazioni pregiudizievoli per l'ordine e la sicurezza dei Servizi minorili dipendenti dal Centro di giustizia minorile; monitoraggio dei servizi di accompagnamento, traduzione e piantonamento sul territorio di competenza, impartendo, nei casi di necessità e urgenza, le opportune disposizioni; trattazione della documentazione classificata e coordinamento delle attività inerenti le banche dati SDI e DNA; gestione degli apparati radio, degli apparati tecnici, dell'armamento, dell'equipaggiamento e dei veicoli in dotazione ai Reparti di Polizia penitenziaria del Centro e alle strutture minorili dipendenti; attuazione dei programmi di

formazione e di aggiornamento tecnico operativi del personale del Corpo di Polizia penitenziaria.

Il responsabile dell'area cura, altresì, le attività gestionali delegate dal direttore del Centro per la giustizia minorile.

ORGANIZZAZIONE

Dirigente: Dott.ssa Dorella Quarto

Area I:

Responsabile: Dott.ssa Anna Maria Ostuni -Funzionario Amministrativo

n.3 Funzionari Amministrativi;
n. 2 Assistenti Amministrativi;
n. 1 Contabile con funzioni amministrative;
n. 1 Operatore Amministrativo;
n. 1 Assistente Informatico.

Riferimenti telefonici:

tel. 080.92691interni 35,37,38,39,44,49,78.

Area II:

Responsabile: Dott.ssa Leonilde Salvemini – Funzionario della Professionalità Pedagogica.

n. 4 Funzionari della professionalità di Servizio Sociale
n. 2 Funzionario della Professionalità Pedagogica
n.2 Assistenti di Area Pedagogica
n.1 Assistente Amministrativo

Riferimenti telefonici:

tel. 080.92691interni 30,31,32,34,36,42,43.

Area III:

Responsabile: Dott.ssa Maria Teresa Spezzati - Funzionario Contabile

n. 3 Funzionari Contabili
n. 2 Contabili

Riferimenti telefonici:

tel. 080.92691interni 24,48,50,70.

Area IV:

Dott.ssa Rosa Ciraci – Primo Dirigente Polizia Penitenziaria

Dott.ssa Nicoletta Pignataro – Dirigente Polizia Penitenziaria

n. 1 Ispettore Superiore Polizia Penitenziaria
n. 1 Assistente Amministrativo

Riferimenti telefonici:

tel. 080.92691interno 25,27,28,35.

Servizio Centralino:

Sig.ra Caterina Pace – operatore

Riferimento telefonico:

COLLABORAZIONI ESTERNE

Nell'ultimo decennio, il ruolo dei Centri Giustizia Minorile è profondamente mutato. L'emanazione della Legge n.328/00, con la previsione di un sistema integrato di interventi e servizi sociali, ha affidato la programmazione e l'organizzazione del nuovo sistema dei servizi alla Regione e agli enti Locali, così come la successiva modifica del Titolo V della Costituzione, approvata con la Legge Costituzionale n.3 del 18.10.2001, ha rimodulato la ripartizione delle attribuzioni fra Stato, Regioni ed Enti Locali, dando alle Amministrazioni locali, in materia socio-assistenziale e sanitaria, un ruolo centrale e determinante.

Questo profondo mutamento dell'assetto istituzionale, ispirato al principio della sussidiarietà, ha previsto l'attribuzione delle generalità delle competenze e delle funzioni amministrative ai Comuni, alle Province e alle Regioni assumendo, pertanto, queste ultime poteri legislativi in tutte le materie non espressamente riservate allo Stato.

In questo quadro, l'Amministrazione della Giustizia Minorile, nel perseguire i propri fini istituzionali, non può prescindere da una sempre più stretta attività di interconnessione con il territorio, inteso anche in termini di risorse e servizi. È per questo che, da tempo, la Giustizia Minorile ha ampliato i propri spazi di intervento, assumendo un ruolo sempre più propositivo e di impulso alle politiche locali, anche attraverso scenari di sperimentazione innovativi, sia di metodo di intervento che di contenuti progettuali, al fine di sondare ogni possibile percorso per il recupero dei soggetti entrati nel circuito penale minorile.

In tal senso, l'attività di questo Centro, congiuntamente ai Servizi Minorili, persegue attivamente la politica della collaborazione e radicamento sul territorio, dell'implementazione della cultura della legalità, della giustizia e dell'inclusione sociale. Promuovere le relazioni con azioni di ampliamento dei processi reticolari e di rafforzamento delle collaborazioni già esistenti con il territorio è una scelta strategica per migliorare la qualità dei Servizi di questa Amministrazione e rendere maggiormente efficace l'intervento tecnico nei riguardi dei minori e/o giovani adulti in carico.

In tale ottica gli Enti, Istituzioni, pubbliche e private, Imprese e Associazioni di Volontariato costituiscono interlocutori di rilievo, importanti elementi di supporto per l'attuazione dei processi di recupero ed integrazione sociale dei soggetti affidati, attraverso l'offerta formativa/scolastica e/o lavorativa, sportivo-culturale, ed azioni di volontariato.

La crescente attività di sensibilizzazione alle problematiche ed esigenze dei soggetti entrati nel circuito penale minorile, nonché le azioni realizzate hanno consentito progressivamente un'aumentata sensibilità e riconoscimento della realtà minorile penale da parte del contesto territoriale.

In particolare sono stati attivate le seguenti collaborazioni:

- Regione Puglia:
 - Assessorato al Lavoro, Cooperazione e Formazione Professionale al fine di rendere le offerte formative più fruibili e rispondenti ai bisogni dei minori e/o giovani entrati nel circuito penale, garantendo il diritto alla formazione professionale, per il conseguimento delle corrispondenti qualifiche onde favorire l'orientamento e l'inserimento lavorativo;
 - Assessorato allo Sport con l'adozione della Legge Regionale n.33/06, sono garantite specifiche risorse regionali per favorire lo svolgimento di pratiche sportive, quali ulteriori opportunità di sana socializzazione e sviluppo psico motorio dei minori e giovani adulti;
 - Assessorato alle Politiche alla Salute al fine di garantire la tutela del diritto alla salute e le prestazioni sanitarie a favore della popolazione detenuta e dei minori e/o giovani

adulti in carico ai Servizi Minorili, in attuazione alle Linee di indirizzo allegate al Decreto Presidente del Consiglio dei Ministri del 01.04.2008;

- Provincia e Comune per la promozione e sensibilizzazione di politiche locali a favore dei minori e/o giovani adulti sottoposti a provvedimenti giudiziari penali;
- Agenzia per la lotta non repressiva alla criminalità organizzata, organismo interistituzionale promosso dal Comune di Bari deputato a piani concertati di contrasto alla devianza;
- Servizio Sanitario nelle sue articolazioni provinciali e locali per la tutela della salute dei minori e/o giovani entrati nel circuito penale;
- Università e Istituti di Ricerca nell'ambito di convenzioni e accordi operativi per la realizzazione di tirocini professionali, stages, progetti di ricerca e seminari di approfondimento sulle tematiche minorili;
- ANPE (Associazione Nazionale Pedagogisti Italiani) per lo svolgimento di praticantato professionale all'interno dei Servizi Minorili;
- CRI (Croce Rossa Italiana) per l'inserimento di minori e/o giovani adulti in attività di volontariato;
- Strutture di accoglienza comunitarie (socio-educative, riabilitative/terapeutiche) presenti sul territorio, al fine di garantire l'esecuzione dei provvedimenti penali di collocamento in comunità emessi dall'Autorità Giudiziaria Minorile;
- Privato Sociale: cooperative, associazioni impegnate nell'ambito sociale al fine di stimolare la predisposizione di progettualità e attivazione di risorse utili per il recupero e reinserimento sociale dei minori e/o giovani adulti seguiti in area penale interna ed esterna;
- Associazioni di Volontariato presenti sul territorio pugliese per il coinvolgimento dei minori e/o giovani adulti sottoposti a provvedimenti giudiziari penali, in particolare nei progetti di messa alla prova ex art. 28 D.P.R. 448/88, in attività socialmente utili, di volontariato e di giustizia riparativa;
- Volontari all'interno dei Servizi Minorili come previsto dall'art. 78 L.354/75 Ordinamento Penitenziario;
- Ordine Regionale degli Assistenti Sociali al fine di garantire la formazione continua del personale dei Servizi Minorili;
- MIUR - Ufficio Regionale Scolastico con il quale è stato sottoscritto un protocollo d'intesa finalizzato a contrastare il fenomeno della dispersione scolastica e favorire il recupero dell'assolvimento dell'obbligo scolastico e formativo dei minori e/o giovani adulti sottoposti a procedimento penale, attraverso la previsione di attività curricolari ed extracurricolari individualizzate e la presa in carico congiunta;
- Centri Risorse per la Famiglia istituiti presso le province (Bari, Foggia, Barletta-Andria – Trani, Taranto, Brindisi, Lecce) per la concertazione di iniziative a favore delle famiglie e di sostegno alla genitorialità;
- Uffici di Mediazione Civile e Penale per percorsi di mediazione/riparazione del danno e di riconciliazione con la parte lesa;
- Amministrazioni Comunali di Manfredonia (Fg), Fasano-Ostuni (Br), Veglie (Le), Maglie (Le), nell'ambito delle istituite Sedi Recapito (Sportelli) degli Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni di Bari e Lecce al fine di garantire un maggiore presidio interistituzionale di prevenzione, contrasto e recupero della devianza minorile;
- Provveditorato Regionale Amministrazione Penitenziaria per il passaggio dei giovani nei circuiti detentivi degli adulti, al compimento del 25°anno di età, e per eventuale trasferimento dalle strutture carcerarie per adulti a quelle minorili di soggetti ultradiciottenni per reati commessi da minorenni, in applicazione dell'art. 24 del Decreto Legislativo n. 272/89 modificato dal D.L. n. 92 del 26 giugno 2014, convertito con modifiche nella L. n.117 del 11 agosto 2014;

- Prefetture in tema di ordine pubblico e sicurezza sul territorio;
- Garante regionale dei diritti dell'Infanzia e dell'Adolescenza e Garante regionale dei diritti delle persone sottoposte a misure restrittive della libertà per iniziative di promozione e sensibilizzazione, nonché di intervento a favore dei minori a rischio di devianza;
- Ministero delle Infrastrutture e Trasporti - Provveditorato Interregionale per le Opere Pubbliche Puglia e Basilicata, con sede in Bari quale organo tecnico deputato alle procedure di valutazione, progettazione, esperimento gare e affidamento lavori per le attività di manutenzione straordinaria degli immobili del patrimonio immobiliare demaniale in uso e/o della Giustizia Minorile.

CARATTERIZZAZIONI QUALITATIVE

Il Centro per la Giustizia Minorile di Bari nel suo ruolo di “servizio pubblico” rivolto ai cittadini, ed in particolare ai minorenni, giovani adulti e alle loro famiglie, garantisce, in particolare, le seguenti qualità:

Imparzialità

Significa porre attenzione e cura a far sì che le persone fisiche e giuridiche non siano discriminate, che vengano rispettate le differenze di genere, nazionalità, religione e che ciascuna riceva uguale attenzione pur nella differenza dei percorsi personali e delle situazioni giuridiche.

Rispetto dei diritti di ciascuno

Significa che anche verso gli “utenti” che si rivolgono al Centro non per “propria scelta” sia riconosciuto il loro diritto a scegliere se e come accettare l'intervento dell'Ufficio e come mantenere il riserbo su alcuni aspetti della loro situazione che non ritengono di dover esporre.

Riconoscibilità e Responsabilità

Significa che ogni operatore del Centro è individuabile e riconoscibile tramite l'utilizzo di targhe identificative e per la sottoscrizione in chiaro di ogni atto e comunicazione.

Professionalità

Significa che ogni operatore ha un titolo di studio ed un percorso formativo idonei alla professione e alle attività svolte.

Accessibilità, flessibilità e disponibilità

Significa che il pubblico viene ricevuto in spazi accoglienti, negli orari di apertura dell'Ufficio o su appuntamenti concordati in base ad eventuali particolari esigenze.

Continuità

Significa che le attività vengono assegnate ad uno specifico servizio in cui responsabile è a conoscenza delle stesse.

Chiarezza e trasparenza

Significa che gli operatori cercano di spiegare in modo semplice tutte le informazioni necessarie e si rendono disponibili ad eventuali approfondimenti e chiarimenti.

Riservatezza

Significa che i contenuti degli atti e le informazioni sono, laddove previsto, tutelati nella privacy.

Scrupolo e accuratezza nella gestione del lavoro

Significa che ogni operatore si impegna ad offrire attenzione e cura nelle attività di competenza o nelle attività assegnategli.

Empatia

Significa che ogni operatore si interfaccia con l'utente fornendo un servizio personalizzato capace di andare incontro ai reali bisogni del singolo, nella sua specificità e individualità.

DOVE, COME, QUANDO CONTATTARCI

CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER LA PUGLIA

Indirizzo: Via Amendola 172/c – 70126 - Bari

Telefono: 080.9269111

Fax. 080.5484786

E-mail: prot.cgm.bari@giustiziacert.it

PEC: cgm.bari.dgm@giustizia.it

Giorni e orari di apertura

Dal lunedì al sabato nei seguenti orari:

	Dalle	Alle	Dalle	Alle
Lunedì	8,00	14,00	14,30	17,30
Martedì	8,00	14,00	14,30	17,30
Mercoledì	8,00	14,00	14,30	17,30
Giovedì	8,00	14,00	14,30	17,30
Venerdì	8,00	16,30		
Sabato	8,00	15,00		