



Centro per la

# GIUSTIZIA MINORILE

Emilia Romagna e Marche

CARTA DEI SERVIZI



**DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITÀ  
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE PER L'EMILIA ROMAGNA E LE MARCHE  
BOLOGNA**

## **SERVIZI DIPENDENTI**

I Servizi dipendenti del Centro per la Giustizia Minorile sono indicati nell'articolo 8 del d.lgs. 272/1989 e dal Decreto 20 novembre 2019 - Individuazione dei Centri per la giustizia minorile e Servizi minorili – e si trovano dislocati nel territorio di competenza.

Il CGM esercita sui servizi dipendenti funzioni di programmazione tecnica ed economica, controllo e verifica.

Dipendono da questo CGM:

### **n. 2 Uffici servizio sociale minorenni**

- Bologna - Direttore Antonella Matassa
- Ancona – Direttore Giorgio Berti

### **n. 1 Centri di Prima Accoglienza, con annessa Comunità Pubblica per i Minorenni**

- Bologna – Direttore Immacolata Pisano

### **n. 1 Istituti Penali per i Minorenni**

- Bologna, I.P.M. “P. Siciliani” – Direttore Lorenzo Roccaro

## PREMESSA

In attuazione del Decreto ministeriale 20.11.2019 di riorganizzazione dei Servizi minorili della Giustizia, come modificato dal Decreto ministeriale 19.05.2022 e dal Decreto ministeriale 14.11.2024, sono individuati i seguenti Servizi Minorili:

- Centri per la Giustizia Minorile, che sono organi del decentramento amministrativo, con territorio di competenza generalmente pluriregionale, corrispondente anche a più Corti d'Appello. Esercitano funzioni di programmazione tecnica ed economica, controllo e verifica nei confronti dei Servizi Minorili da essi dipendenti (Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni, Istituti Penali per i Minorenni, Centri di prima accoglienza, Comunità, Centri Diurni Polifunzionali) e di collegamento con gli Enti locali. Stipulano convenzioni e protocolli di intesa con Enti pubblici, del privato sociale e con le Università.
- Istituti Penali per i Minorenni, che assicurano l'esecuzione dei provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria minorile di custodia cautelare detentiva o di espiazione pena. Oltre a minori autori di reato, ospitano anche ultradiciottenni, fino al compimento del venticinquesimo anno di età. Hanno un'organizzazione funzionale ad un'azione educativa integrata con gli altri servizi della giustizia minorile e del territorio. Negli Istituti vengono garantiti i diritti soggettivi dei minori alla crescita armonica psico-fisica, allo studio, alla salute, con particolare riguardo alla non interruzione dei processi educativi in atto ed al mantenimento dei legami con le figure significative. Sono organizzate attività scolastiche, di formazione professionale, di animazione culturale, sportiva e ricreativa. In Emilia Romagna risulta presente, a Bologna, l'Istituto Penale Minorile "P. Siciliani", mentre non vi sono I.P.M. nella regione Marche.
- Centri di Prima Accoglienza, che ospitano i minorenni in stato di arresto, fermo o accompagnamento. L'Equipe del Centro predispone per l'udienza di convalida (entro le 96 ore) una relazione informativa sulla situazione psico-sociale del minorenne e sulle risorse territoriale disponibili. In Emilia Romagna è presente un Centro di Prima Accoglienza, maschile e femminile, ubicato a Bologna, mentre sul territorio marchigiano è attualmente temporaneamente aperto un C.P.A., annesso al locale Ufficio di Servizio Sociale.
- Comunità, che sono servizi residenziali di tipo comunitario per l'esecuzione delle misure penali integrate nel contesto sociale di appartenenze del giovane. In Emilia-Romagna è presente una Comunità Ministeriale, annessa al Centro di Prima Accoglienza di Bologna, che ospita unicamente utenza maschile. Le misure penali vengono eseguite anche presso comunità private, in rapporto di collaborazione con il CGM di Bologna.
- Centri Diurni Polifunzionali, che sono Servizi minorili non residenziali per l'accoglienza diurna dei minori dell'area penale e di giovani in situazioni di disagio sociale e a rischio, anche se non sottoposti a procedimento penale. Offrono attività educative, ricreative e di studio. In Emilia Romagna e nelle Marche non sono presenti Centri Diurni Polifunzionali del Ministero della Giustizia, ma sull'intero territorio delle Regioni sono presenti Centri di aggregazione e/o Centri diurni del privato sociale, che in collaborazione con il CGM di Bologna, possono ospitare minori e giovani adulti in carico ai Servizi Minorili.
- Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni, che forniscono assistenza ai minorenni autori di reato in ogni stato e grado del procedimento penale. Attuano gli interventi previsti dalla legge contro la violenza sessuale e quelli previsti dalla Convenzione sulla sottrazione internazionale di minori. Forniscono elementi conoscitivi all'Autorità Giudiziaria Minorile, svolgono attività di sostegno e controllo nella fase di attuazione del provvedimento penale. In Emilia Romagna e Marche gli Uffici di Servizio Sociale sono due: Bologna e Ancona.

Il Centro per la Giustizia Minorile di Bologna (d'ora in avanti CGM) è competente per le regioni Emilia Romagna e Marche; è coinvolto nel processo di riforma che la Pubblica Amministrazione ha avviato da molti anni, 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 tengano conto dei bisogni di coloro che accedono al servizio.

Ai sensi dell'articolo 32, comma 1 del d. lgs. 33/2013, così come modificato dal d. lgs. 97/2016, le Pubbliche Amministrazioni pubblicano la Carta dei Servizi o il documento contenente lo standard di qualità dei servizi pubblici. È stata, dunque, realizzata questa Carta dei Servizi con l'obiettivo di far conoscere il sistema Giustizia Minorile sui territori campani ed attivare in un circuito virtuoso la 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 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. 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", come integrata dal Decreto Trasparenza (d. lgs. 33/2013)

**La presente Carta dei Servizi, quale primo momento di definizione dei servizi resa al cittadino, sarà costantemente aggiornata ed integrata nelle successive stesure. Vuole essere un primo momento di definizione dei servizi resi al cittadino e sarà aggiornata ed implementata con nuove informazioni nelle prossime stesure.**

## **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

## **MANDATO ISTITUZIONALE**

Il Centro per la Giustizia Minorile (CGM) di Bologna è un organo di decentramento amministrativo del Ministero della Giustizia – Dipartimento Giustizia Minorile, con territorio di competenza regionale, corrispondente alle Corti di Appello di Bologna e di Ancona. Nell'espletamento del proprio mandato istituzionale, esercita funzioni di programmazione tecnica ed economica, coordinamento, indirizzo, controllo e verifica dell'attività dei Servizi minorili, in tutto quattro nel Distretto: Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni di Bologna e Ancona; Istituti Penali per minorenni di Bologna; Centro di Prima Accoglienza con annessa Comunità Ministeriale di Bologna. Il CGM è 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 di procedere all'analisi permanente dei fenomeni sociali interconnessi con la devianza e la delinquenza minorili. Ha in corso convenzioni per Tirocini formativi e professionali con: l'Università Alma Mater Studiorum di Bologna - Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale e Corso di laurea in Scienze dell'educazione, con l'Università degli studi "G. D'Annunzio" di Chieti e Pescara - Corso di Laurea in Scienze del Servizio Sociale, Università degli studi di Parma UNIPR – Corso di laurea in Scienze del Servizio Sociale.

## **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:

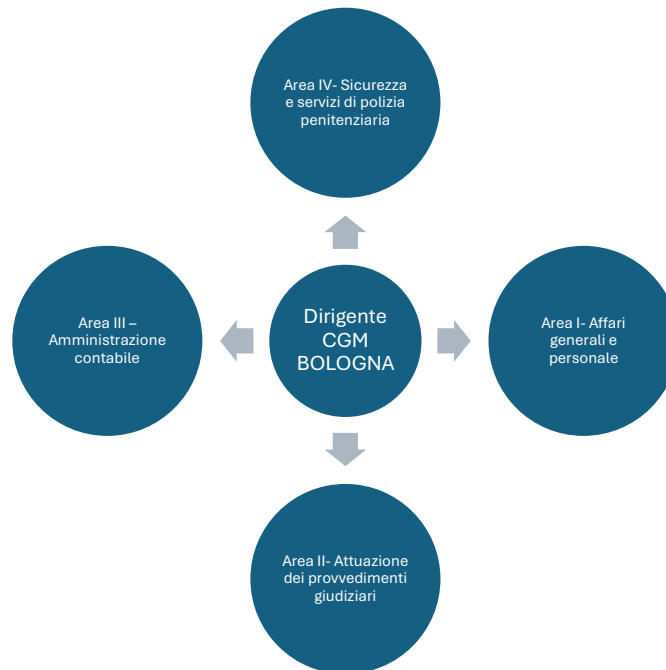
- Regio Decreto-legge 20 luglio 1934, n. 1404: "Istituzione e funzionamento del tribunale per i minorenni" (nascita dei Centri di rieducazione per i minorenni);
- Decreto del Presidente della Repubblica 22 settembre 1988, n. 448: "Approvazione delle disposizioni sul processo penale a carico di imputati 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);
- Legge 8 novembre 2000, n. 328: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- Decreto Ministeriale 21 maggio 2001, n. 308: "Regolamento concernente requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale";
- Circolare Dipartimento Giustizia Minorile prot. 37326 del 28 dicembre 2006: "Linee guida del Modello organizzativo ed operativo del Servizio Tecnico";
- DPCM del 1/04/2008: "Modalità e criteri per il trasferimento al Servizio sanitario nazionale delle funzioni sanitarie, dei rapporti di lavoro, delle risorse finanziarie e delle attrezzature e beni strumentali in materia di sanità penitenziaria";
- Circolare Capo Dipartimento n. 1.2013 del 18/03/2013 "Modello intervento e revisione dell'organizzazione e dell'operatività del Sistema dei Servizi Minorili della Giustizia" e relativi disciplinari;
- Delibera Regione Campania n. 107 del 23/04/2014: "Catalogo dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari di cui al Regolamento di attuazione della L.R. 11/2007";
- Decreto Capo Dipartimento n. 2 del 28.10.2013 di rideterminazione dei Centri di prima Accoglienza che prevede CPA autonomi, CPA a chiamata dall'adiacente IPM, CPA in annessa Comunità Ministeriale, CPA in Centro Polifunzionale, CPA in Comunità pubbliche o autorizzate;
- Legge 117 dell'11/08/2014 di conversione del decreto-legge n. 92 26/06/2014 "Risarcimento dei danni cagionati nell'esercizio delle funzioni giudiziarie e responsabilità civile dei magistrati", in particolare per la competenza dei Servizi Minorili della Giustizia nella gestione dei ragazzi che hanno compiuto il reato da minorenni, fino al compimento del venticinquesimo anno di età;
- Decreto legislativo 3/07/2017, n. 117: "Codice del Terzo Settore, a norma dell'articolo 1 comma 2, lettera b), della legge 6 giugno 2016, n. 106";
- Decreto legislativo 2 ottobre 2018, n. 121: "Disciplina dell'esecuzione delle pene nei confronti dei condannati minorenni, in attuazione della delega di cui all'articolo 1, commi 81,83 e 85, lettera p), della legge 23 giugno 2017, n. 103;
- Ministero della Giustizia, Dipartimento per la Giustizia Minorile e di Comunità: "Linee di indirizzo in materia di giustizia riparativa e tutela delle vittime di reato", 17 maggio 2019;
- Decreto Ministeriale 20 novembre 2019: "Individuazione dei Centri per la giustizia minorile e Servizi Minorili;
- Ministero della Giustizia, Dipartimento per la Giustizia Minorile e di Comunità: "D. lgs. 121/2018. Linee di indirizzo", 15 gennaio 2020;
- DGRC del 29/06/2023 n. 376: "Recepimento e attuazione dell'Accordo della Conferenza Unificata del 19 aprile 2023, concernente "Aggiornamento ed integrazione delle Linee di

indirizzo per l'assistenza sanitaria ai minori sottoposti a provvedimento dell'Autorità Giudiziaria, di cui all'Accordo Rep. n. 82/CU del 26 novembre 2009”.

- D.L. 15 settembre 2023, n. 123, convertito in Legge n. 159

## ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Con Decreto Ministeriale 23 ottobre 1989 vennero istituiti i Centri per la Giustizia Minorile, mentre con Decreto Ministeriale 20 novembre 2019, come modificato dal d.m. 14 novembre 2024, sono state organizzate le aree funzionali interne dei C.G.M. Nello specifico, sono state individuate quattro aree:



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 affari generali e personale sono assegnati i seguenti compiti:

- a. affari generali, personale e relazioni sindacali;
- b. protocollo, corrispondenza e archivio;
- c. servizio di prevenzione e protezione per la tutela della salute nei luoghi di lavoro;
- d. servizi amministrativi inerenti la trasparenza e la prevenzione della corruzione e l'accesso agli atti;
- e. 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 attuazione dei provvedimenti giudiziari sono assegnati i seguenti compiti:

- a. programmazione interdistrettuale e monitoraggio delle attività e degli interventi;
- b. attuazione degli accordi e dei protocolli stipulati con le Regioni, gli enti locali ed il privato sociale;
- c. attività decentrata di formazione e aggiornamenti;
- d. coordinamento delle attività relative all'assistenza religiosa, all'istruzione, alla formazione professionale e delle attività culturali ricreative, anche in collaborazione con gli Enti locali;
- e. promozione e consolidamento collaborazioni con strutture comunitarie del privato sociale nel territorio dell'Emilia Romagna disponibili e adeguate ad accogliere minori e giovani adulti sottoposti ad un provvedimento penale di collocamento in comunità;
- f. verifiche sulle comunità private convenzionate;
- g. coordinamento delle attività relative all'assistenza fornita dal Servizio Sanitario Regionale;
- h. attività inerenti alla gestione e la diffusione dei dati gestionali e statistici;
- i. attività di progettazione e monitoraggio dei progetti fruiti dai minori e giovani adulti in carico ai Servizi Minorili;
- j. 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 sono assegnati i seguenti compiti:

- a. supporto nella programmazione interdistrettuale delle attività e degli interventi;
- b. salvaguardia delle dotazioni di bilancio attribuite e dei limiti di spesa dei direttori del Centro e dei Servizi minorili;
- c. attività contrattuale per l'acquisizione di beni e servizi e per i lavori;
- d. coordinamento delle tenute delle contabilità del materiale, degli inventari e della gestione di fondi di bilancio;
- e. 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:

- a. 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;
- b. monitoraggio dei servizi di accompagnamento, traduzione e piantonamento sul territorio di competenza, impartendo, nei casi di necessità e urgenza, le opportune disposizioni;
- c. trattazione della documentazione classificata e coordinamento delle attività inerenti le banche dati SDI e DNA;
- d. 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;
- e. 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**

Il Centro Giustizia Minorile di Bologna è così organizzato al suo interno:

**Dirigente** - dott. Nicola Palmiero;

**Area I-Affari generali e personali**

**Area II- Attuazione dei provvedimenti giudiziari** - Coordinatore dott. Alfredo Ragaini;

**Area III- Amministrazione contabile** - Coordinatore dott.ssa Sara D'Amato

**Area IV- Sicurezza e servizi di polizia penitenziari- Direttore** Responsabile Primo Dirigente  
dott.ssa Michela Zattoni

## COLLABORAZIONI ESTERNE

Il CGM si pone come interlocutore privilegiato tra Istituzioni locali, Autorità Giudiziaria, Servizi Minorili, Privato sociale, Comunità socio-educative o altri soggetti privati per mantenere rapporti di collaborazione interistituzionale, sperimentare nuove prassi e stipulare accordi e protocolli d'intesa. In particolare, il C.G.M. di Bologna promuove l'implementazione di:

- **rapporti con le comunità del privato sociale**, volti a realizzare un modello di azione capace di creare una sinergia tra i servizi minorili, quali ad esempio l'USSM ed il territorio. L'obiettivo di tale attività ha lo scopo di rendere più celere e agevole il collocamento dei minori/giovani adulti presso le strutture residenziali private onde dare piena esecuzione ai provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria Minorile. A tal fine, anche l'iniziativa progettuale "AMA.MI - Attuazione modelli di intervento per l'inclusione attiva di minori e giovani adulti" rappresenta una risorsa di fondamentale importanza per le comunità del territorio emiliano romagnolo che hanno aderito alla progettualità, tenuto conto che l'obiettivo da perseguire è integrare le attività delle comunità residenziali per azioni di accompagnamento all'autonomia di adolescenti e giovani in carico ai Servizi Minorili.
- **rapporti con il Sistema sanitario per la presa in carico dei minori con problematiche sanitarie**, finalizzati ad assicurare la piena tutela del diritto alla salute dei minori e giovani adulti sottoposti a procedimento penale, attraverso l'interlocuzione costante con i servizi sanitari regionali, nelle sedi istituzionali, in primis presso l'Osservatorio Regionale di Sanità Penitenziaria ove sono rappresentate tutte le AASSLL territoriali. Si monitora attentamente la presa in carico sanitaria dei minori sottoposti a provvedimenti penali con bisogni sanitari, attraverso il servizio tecnico ed in rapporto con l'USSM, con il CPA, con la Comunità e con l'I.P.M.
- **sinergie e collaborazioni con agenzie e istituzioni territoriali per qualificare le iniziative progettuali**. Al fine di diversificare l'offerta trattamentale e ampliare le iniziative in ambito educativo-formativo e sportivo in un contesto territoriale particolare, quale quello dell'Emilia Romagna e delle Marche e, contestualmente, fronteggiare i limiti delle risorse finanziarie disponibili, si potenzia l'attività di individuazione di Associazioni ed Enti disponibili a collaborare con i Servizi della Giustizia minorile del Inter-Distretto, mediante il consolidamento di collaborazioni che risultano più rispondenti alle esigenze educative dell'utenza, il monitoraggio dei Protocolli d'intesa in vigore ed il rinnovo di quelli più qualificanti dell'intervento trattamentale. Inoltre, il CGM si avvale costantemente, a seconda delle progettualità elaborate a favore dell'utenza, della collaborazione delle Cooperative e dei Consorzi che operano sul territorio. Tale collaborazione, privilegia l'integrazione/partenariato con il privato sociale per la realizzazione di progetti educativi/formativo/sportivi che permettano di elaborare fattivi percorsi di reinserimento sociale.

## CARATTERIZZAZIONI QUALITATIVE

Il Centro per la Giustizia Minorile di Bologna nel suo ruolo di "servizio pubblico" rivolto ai cittadini, ed in particolare ai minorenni e alle loro famiglie, agisce secondo i seguenti principi:

**Imparzialità:** Pone in essere ogni azione 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:** Anche agli “utenti” che si rivolgono al Centro non per “propria scelta” è riconosciuto il diritto a scegliere se e come accettare l’intervento dell’Ufficio e a come mantenere il riserbo su alcuni aspetti della loro situazione che non ritengono di dover esporre.

**Professionalità:** Ogni operatore ha un titolo di studio ed un percorso formativo idonei alla professione e alle attività svolte. Per questo il CGM promuove e coordina attività formative e/o di aggiornamento per il proprio personale.

**Accessibilità, flessibilità e disponibilità:** Il pubblico viene ricevuto in spazi accoglienti, negli orari di apertura dell’Ufficio o su appuntamenti concordati in base ad eventuali particolari esigenze.

**Continuità:** Le attività vengono assegnate ad uno specifico Servizio in cui il responsabile è a conoscenza delle stesse.

**Chiarezza e trasparenza:** Gli operatori cercano di spiegare in modo semplice tutte le informazioni necessarie e si rendono disponibili ad eventuali approfondimenti e chiarimenti.

**Riservatezza:** I contenuti degli atti e le informazioni sono, laddove previsto, tutelati nella privacy.

**Scrupolo e accuratezza nella gestione del lavoro:** Ogni operatore si impegna ad offrire attenzione e cura nelle attività di competenza o nelle attività assegnategli.

## COME RAGGIUNGERCI

**In auto:** Situato nel centro storico di Bologna, in **Zona a Traffico Limitato**, conviene arrivare tramite i viali di circonvallazione (Viale Aldini/Viale Giovanni Vicini) nelle vicinanze, e parcheggiare o nelle vie limitrofe, esenti da ZTL, oppure in parcheggi privati autorizzati.

**Mezzi pubblici:** è raggiungibile a piedi in 20 minuti dalla Stazione centrale, o con autobus TPER n. 21. Altri autobus che raggiungono la zona sono i seguenti: n. 14,19, 86 e 89.

## DOVE, COME, QUANDO CONTATTARCI

Il Centro Giustizia Minorile è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 07,30 alle 16.30.

Il Centro per la Giustizia Minorile di Bologna è ubicato in Via del Pratello n. 34 – 40122 Bologna. Per contatti telefonici il numero da comporre è il seguente: 051.226689 oppure 051.238729. L’indirizzo e-mail: [cgm.bologna.dgm@giustizia.it](mailto:cgm.bologna.dgm@giustizia.it), l’indirizzo e-mail di posta certificata è il seguente: [prot.cgm.bologna@giustiziacert.it](mailto:prot.cgm.bologna@giustiziacert.it) .