



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO PER LA GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

Centro Giustizia Minorile per il Veneto, Friuli Venezia Giulia e
le Province Autonome di Trento e Bolzano

CARTA DEI SERVIZI

**Ufficio di servizio sociale per i Minorenni
Bolzano**



PREMESSA

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.

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.

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI DI BOLZANO

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ufficio di Servizio Sociale per i minorenni (USSM) di Bolzano interviene in favore dei minori e giovani adulti di età compresa tra i 14 ed i 25 anni sottoposti a procedimenti penali da parte dell'Autorità Giudiziaria minorile, con l'obiettivo primario di aiutare gli stessi e le loro famiglie a superare eventuali difficoltà, e favorendo il reinserimento sociale.

L'USSM, inoltre, sempre su incarico dell'Autorità Giudiziaria e ai sensi della Legge n. 66/96, attiva interventi di sostegno nei confronti di minori che abbiano subito *abuso e/o violenza sessuale*.

Interviene altresì nei casi di *sottrazione internazionale di minori* ai sensi della Legge n. 64/94.

Le funzioni svolte dal servizio sono essenzialmente le seguenti:

- ***Prende in carico***, in collaborazione col servizio sociale dell'ente locale, i minori sottoposti a procedimento giudiziario e fornisce alla Magistratura un quadro conoscitivo sulla situazione personale, familiare e sociale, utile per le decisioni che la stessa deve adottare. Allo stesso tempo approfondisce col minore e con la famiglia gli aspetti relativi all'ambito penale.
- ***Assiste*** i minori e giovani adulti in tutte le fasi processuali e li accompagna con attività di sostegno e controllo, in relazione ai provvedimenti penali (misure cautelari, messa alla prova, misure sostitutive, misure di comunità e di sicurezza) che possono essere adottati nei loro confronti.
- ***Realizza percorsi di educazione alla legalità*** finalizzati a sensibilizzare ed informare gruppi di ragazzi su tematiche inerenti alle conseguenze di determinate condotte devianti, anche in collaborazione con esperti in specifiche problematiche.
- ***Garantisce interventi di consulenza e sostegno*** ai minori vittime di abusi sessuali e alle loro famiglie, anche in accordo con i servizi degli enti locali e/o con altri servizi specialistici.
- ***Fornisce all'Autorità Giudiziaria***, nei casi di minori vittime di sottrazione internazionale, elementi valutativi sulla situazione socio-familiare del nucleo residente nel territorio di competenza, assicurando assistenza in caso di eventuale riaffidamento.
- ***Sostiene e promuove un lavoro di rete*** con le comunità locali e le istituzioni pubbliche e private che si occupano di minori al fine di prevenire situazioni di disagio e promuovere una idea di giustizia riparativa.
- ***Attua interventi*** di segretariato sociale, fornendo informazioni all'utenza in carico o ai cittadini che ne facciano richiesta, sul sistema dei servizi sociali e sulle risorse esistenti e fruibili nell'ambito della comunità locale; qualora necessario provvede all'accompagnamento dell'utenza ai servizi specifici.

- **Offre consulenza** e mette a disposizione di operatori e studenti indicazioni bibliografiche e documentazione sulle materie attinenti i suoi ambiti di intervento.

-

MANDATO ISTITUZIONALE

Gli interventi numericamente più rilevanti si realizzano nei confronti dei ragazzi nella fascia d'età compresa tra i 14 ed i 21 anni denunciati a piede libero per fatti commessi quando erano minorenni e per i quali, in previsione dell'udienza, viene predisposta una relazione socio-familiare, nonché l'eventuale progetto individualizzato finalizzato ad affrontare e superare situazioni di difficoltà, in stretta collaborazione con i servizi sociali e sanitari.

Qualora ritenuto necessario dall'ufficio o richiesto dall'Autorità Giudiziaria nell'ambito di una misura penale, il servizio affianca il minore e la sua famiglia per la realizzazione del progetto individuato, svolgendo altresì attività di monitoraggio e verifica.

Il servizio interviene anche nei confronti dei minori arrestati in flagranza di reato, sottoposti a fermo giudiziario e condotti presso il Centro di Prima Accoglienza o riaccompagnati presso la propria abitazione e per i quali il Giudice per le Indagini Preliminari può disporre una misura cautelare.

Particolare importanza assume il sostegno, attuato congiuntamente agli operatori del Centro di Prima Accoglienza, rivolto ai ragazzi e alle famiglie, al fine di favorire l'esito positivo di tali provvedimenti.

Si lavora, inoltre, congiuntamente agli operatori dell'Istituto Penale per Minorenni in favore di coloro che sono sottoposti a custodia cautelare o sono in espiazione di pena detentiva.

L'ufficio collabora stabilmente con le équipes delle Comunità convenzionate (socio-educative, terapeutiche e socio-integrate) nelle quali vengono inseriti i ragazzi con provvedimento giudiziario.

Il servizio cura, in stretta collaborazione con il Centro per la Giustizia Minorile, l'individuazione della struttura sulla base delle esigenze e delle specificità del giovane, l'inserimento del ragazzo, anche attraverso il suo accompagnamento, monitorando il percorso stesso mediante contatti telefonici costanti ed incontri periodici con gli operatori di riferimento.

L'Ufficio predispone ed attua, nell'ambito degli indirizzi e delle attività di programmazione e coordinamento del Centro per la Giustizia Minorile, progetti ed iniziative rivolte all'ampliamento delle risorse destinate all'utenza e al miglioramento della operatività del Servizio.

RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

- Legge n. 354/1975 – Norme sull'ordinamento penitenziario e sull'esecuzione delle misure privative e limitative della libertà.
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 448/1988 – Disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni.
- Decreto Legislativo n. 272/89 Norme di attuazione, di coordinamento e transitorie del Decreto del Presidente della Repubblica 448/88, recante disposizioni sul Processo penale a carico di imputati minorenni.
- Circolare n. 72676 del 16 maggio 1996 - Organizzazione gestione tecnica degli USSMM.
- Circolare n. 5351 del 17 febbraio 2006 - Organizzazione e gestione tecnica degli USSM.
- Decreto legislativo 2 ottobre 2018, n.121 recante “Disciplina dell'esecuzione delle pene nei confronti dei condannati minorenni, in attuazione della delega di cui all'articolo 1, commi 81, 83 e 85, lett. P) della legge 23 giugno 2017, n.103”
- Decreto legislativo 10 ottobre 2022, n.150 che apporta importanti modifiche per l'efficienza del processo penale nonché in materia di giustizia riparativa e per la celere definizione dei procedimenti giudiziari, non ultimo il così detto decreto Legge Caivano 15 settembre 2023, n.123.

ORGANIZZAZIONE

L'Ufficio di Servizio Sociale per i minorenni (USSM) di Bolzano è diretto da un direttore che coordina l'attività interna e rappresenta all'esterno l'ufficio curando i rapporti con gli utenti e le istituzioni.

Ciascun operatore, oltre ad occuparsi della presa in carico dei singoli ragazzi assegnati, è anche referente di progetti realizzati in collaborazione con vari enti e/o associazioni e prende parte a specifiche attività formative, di studio, ricerca e di approfondimento.

Gli operatori dell'area tecnica dell'USSM, con il significativo apporto degli operatori dell'area amministrativa, svolgono l'attività professionale oltre che nella sede dell'ufficio, anche all'esterno.

Le attività professionali si svolgono secondo modelli teorici e strumenti metodologici di riferimento.

Strumento prioritario è il colloquio, utilizzato sia con i ragazzi che con i genitori; lo stesso, quando ritenuto opportuno dall'operatore, può essere effettuato, oltre che nella sede dell'ufficio o dell'ente locale, anche presso le abitazioni familiari nel corso della visita domiciliare.

Gli operatori dell'Ufficio effettuano attività esterna sia presenziando alle udienze o agli interrogatori in Tribunale, sia spostandosi sul territorio per i necessari contatti con i ragazzi e le loro famiglie e con i servizi sociali, sanitari o del privato sociale coinvolti nei progetti individualizzati.

Altro strumento operativo è l'équipe, gruppo di lavoro che comprende operatori di diversa professionalità all'interno del servizio o appartenenti ad altro ente, i quali si occupano anch'essi della situazione personale e/o familiare del giovane.

L'attività si esplica infine con la produzione di documentazione professionale (relazioni, registrazioni degli interventi, verbali delle riunioni) sia ad uso interno che finalizzata alla fruizione della stessa da parte da parte dell'Autorità Giudiziaria Minorile e di altri Servizi sociali.

Nell'ambito degli accordi interistituzionali fra il Centro per la Giustizia minorile e l'Università, l'Ufficio si rende altresì disponibile ad accogliere studenti o laureati in servizio sociale per lo svolgimento di tirocini, i quali rappresentano, sia per l'ufficio che per il tirocinante, un reciproco arricchimento ed un apporto significativo.

Sulla base di un *Accordo di Programma*, l'Ufficio collabora con l'Ufficio Esecuzione Penale Esterna (U.E.P.E.) del Dipartimento Amministrazione Penitenziaria competente per territorio, al fine di porre in essere interventi congiunti e qualificati nei confronti dei giovani che, al compimento del venticinquesimo anno d'età, devono transitare dal settore penale minorile a quello degli adulti. Tra i due servizi esiste, infatti, una proficua ed efficace collaborazione che si concretizza attraverso la continuità nell'accompagnamento del processo socio-educativo, l'invio tempestivo della documentazione maggiormente significativa, la partecipazione ad equipe periodiche e a colloqui effettuati anche presso le Case Circondariali.

L'Ufficio, infine, partecipa, in ambito locale, nazionale ed europeo ed insieme ad altre istituzioni del territorio, all'elaborazione ed all'attuazione di progettualità che si propongono la prevenzione ed il recupero del disagio giovanile.

L'Ufficio si articola in aree:

Area Tecnica: composta da 3 Funzionari di Servizio Sociale, di cui 1 con Funzioni anche di Direttore e da 1 Funzionario dell'Organizzazione che gestisce l'implementazione della banca dati ministeriale SISM, cura l'apertura e la chiusura dei fascicoli dei minori e supporta la Direzione nella compilazione dei monitoraggi periodici inerenti all'utenza in carico.

Area Amministrativa-contabile: composta da 1 assistente amministrativo e da 1 contabile, che si occupano degli aspetti inerenti alla gestione amministrativo-contabile e della gestione del personale.

CARATTERIZZAZIONI QUALITATIVE

L'Ufficio di Servizio Sociale per i minorenni di Bolzano, nel suo ruolo di "servizio pubblico" rivolto ai cittadini minorenni che entrano nel circuito penale e alle loro famiglie, garantisce, in particolare, le seguenti qualità:

Imparzialità

Significa porre attenzione e cura a far sì che il ragazzo e i suoi familiari non siano discriminati, che vengano rispettate le differenze di genere, nazionalità, religione o ideologiche e che ciascuno riceva uguale attenzione pur nella differenza dei percorsi personali e delle situazioni giuridiche.

Rispetto dei diritti di ciascuno

Significa che, anche in un Servizio al quale il minore e la sua famiglia non si rivolgono per "propria scelta" sia riconosciuto il loro diritto a scegliere se e come accettare l'intervento del Servizio, se e come collaborare ad un progetto educativo, se e come mantenere il riserbo su alcuni aspetti della loro situazione che non ritengono di dover esporre.

Riconoscibilità e Responsabilità

Significa che ogni operatore dell'Ufficio è individuabile e riconoscibile tramite l'utilizzo di targhe identificative poste sulla porta e per la firma su ogni lettera e comunicazione indirizzata all'utenza e alla Autorità Giudiziaria.

Professionalità

Significa che ciascuno dei dipendenti per le specifiche mansioni sono tenuti a frequentare corsi di formazione e di aggiornamento in modo continuativo.

Accessibilità, flessibilità e disponibilità

Significa che il pubblico viene ricevuto in spazi accoglienti, negli orari di apertura dell'ufficio, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e lunedì, martedì e giovedì anche dalle ore 14.00 alle 16.30, per appuntamenti prefissati ma anche concordati in orari differenti in base a particolari esigenze dei minori e delle loro famiglie. La sede si trova presso il Palazzo degli Uffici Finanziari in Piazza Tribunale 2 a Bolzano.

Continuità

Significa che viene sempre assegnato uno specifico operatore per seguire il singolo minore, operatore che, salvo cause di forza maggiore, resterà lo stesso per tutto l'iter penale e che sono comunque garantite, durante l'orario di apertura dell'Ufficio, tramite una turnazione tra gli operatori anche specifiche urgenze che dovessero manifestarsi.

Chiarezza e trasparenza

Significa che il Funzionario di servizio sociale illustra in modo semplice tutte le informazioni necessarie, si accertano se il ragazzo e i suoi familiari hanno compreso e si rendono disponibili a ripeterle e approfondirle durante tutto l'iter penale e, in alcuni casi, anche successivamente per chiarire loro ulteriori dubbi o richieste, utilizzando anche schede semplificative del procedimento penale e del progetto di messa alla prova o dei programmi educativi di cui all'art.27 bis.

Quando necessario ci si avvale anche del supporto di un mediatore culturale.

Riservatezza

Significa che al minore e alla sua famiglia si garantiscono colloqui in locali e tempi "dedicati" alla sola presenza dei soggetti previsti e che viene tutelata la privacy nella gestione dei dati personali. Solo l'Autorità Giudiziaria (che ha incaricato l'USSM di occuparsi del minore) e agli altri operatori coinvolti nel percorso

penale, saranno fornite le informazioni necessarie e utili affinché sia possibile per l'Autorità Giudiziaria comprendere al meglio la situazione e per gli operatori fornire il sostegno più opportuno.

Personalizzazione degli interventi

Significa che al minore e alla sua famiglia vengono garantiti standard minimi d'intervento uguali per tutti, ma anche che si pone attenzione all'individualizzazione dei progetti socio-psico-educativi che devono essere il meglio possibile "tagliati" su misura sulle risorse, i bisogni evolutivi e le carenze presenti nella situazione di vita del minore oltre che congruenti con le risorse territoriali disponibili.

COME TROVARCI

Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni BOLZANO

Indirizzo: Piazza Tribunale 2 39100 BOLZANO
presso il Palazzo degli Uffici Finanziari
Entrata principale Scala D Primo Piano

<https://share.google/KBDvwQVPdcFjcDece>

Telefono: 0471/262854 o 286434

E-mail: ussm.bolzano.dgm@giustizia.it
prot.ussm.bolzano@giustiziacert.it

Orario di apertura: dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30
e il pomeriggio del lunedì, martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.30