

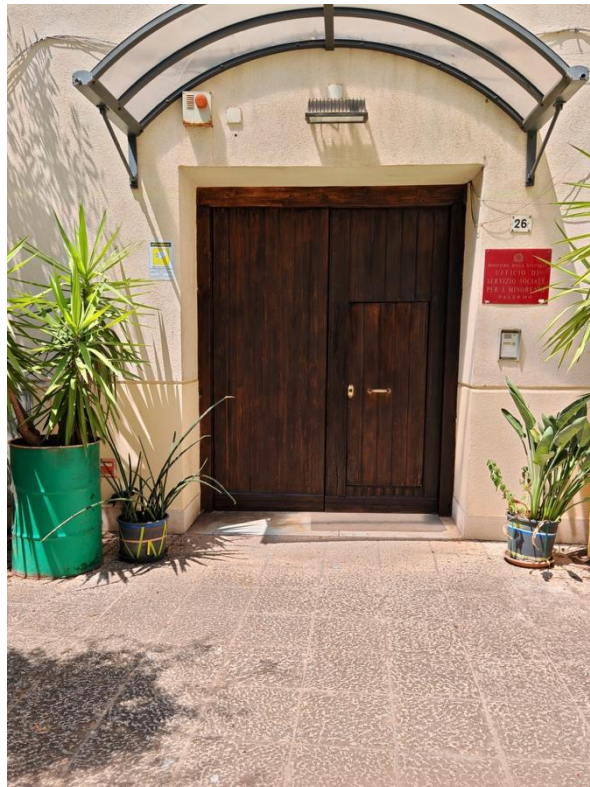


Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITÀ
**Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni
con annesso Centro Diurno Polifunzionale
Palermo**

CARTA DEL SERVIZIO

DELL'UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI CON ANNESSO CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE DI PALERMO



Via Francesco Cilea, 26/C – 90144 Palermo Tel 091-6828732 PEC prot.usm.palermo@giustiziacert.it

INDICE:

Premessa	pag. 3
Soggetti destinatari della Carta	pag. 3
L'ufficio di servizio sociale per i minorenni ...	pag. 4
- Presentazione del servizio	pag. 4
- Riferimenti normativi	pag. 5
- Mandato istituzionale.....	pag. 6
- Principi generali	pag. 7
- Organizzazione.....	pag. 8
- Dimensioni qualitative	pag. 14
- Dove e quando contattarci	pag.15
Il centro diurno polifunzionale annesso.....	pag. 15
- Presentazione del servizio.....	pag. 15
- Il personale	pag. 17
- L'equipe	pag. 18
- Modalità d'inserimento	pag. 19
- Modalità metodologica organizzativa	pag. 19
- Gli strumenti	pag. 20
- Collaborazioni.....	pag. 20
- Dimensioni qualitative	pag. 22
- Dove e quando contattarci.....	pag. 22
Standard di qualità dell'USSM.....	Allegato n. 1
Standard di qualità del CDP	Allegato n. 2

PREMESSA

La Carta del servizio dell'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni con annesso Centro Diurno Polifunzionale di Palermo è uno strumento di miglioramento organizzativo e di informazione ai cittadini per far conoscere la struttura, le attività, i necessari contatti in una logica di partecipazione e collaborazione per assicurare la qualità del servizio offerto.

Inoltre, è un mezzo per dare attuazione ai principi di uguaglianza, imparzialità, partecipazione, trasparenza, efficienza ed efficacia, che devono essere propri dei servizi pubblici.

Nella Carta sono descritti, infatti, gli standard di qualità che la Direzione si vincola a rispettare, le principali caratteristiche dei servizi di competenza della Direzione, la tipologia di utenza che ne usufruisce, i contatti utili.

La Carta dei Servizi deve intendersi, pertanto, quale strumento di trasparenza, conoscenza, orientamento e garanzia del cittadino.

La carta del Servizio è resa obbligatoria dalla legge 11 luglio 1995 n. 273. Altre normative di riferimento sono:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 concernente “principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- il Decreto-legge del 12 maggio 1995 n.163 recante “misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- il D.L. vo 30 luglio 1999, n.286;
- la Legge 8 novembre 2000 n.328
- D.lgs. 150/2009 (Art. 10): Integra gli standard di qualità all'interno del Piano della Performance dell'ente.
- D.lgs. 33/2013 (Art. 32, co. 1): Impone a tutte le pubbliche amministrazioni l'obbligo di pubblicare la propria Carta dei Servizi o il documento sugli standard di qualità.
- D.lgs. 97/2016: Ha modificato il D.lgs. 33/2013, rafforzando l'obbligo di trasparenza e imponendo la pubblicazione nella sezione Amministrazione Trasparente.
- Delibera n. 89/2010: Ha definito i parametri e i modelli di riferimento per il Sistema di misurazione e valutazione della performance.
- Delibera n. 114/2010: Ha stabilito le indicazioni applicative per adottare il sistema di valutazione dell'ente.
- Delibera n. 123/2010: Ha fornito linee guida specifiche in tema di valutazione della dirigenza.

- Delibera n. 6/2012: Ha delineato le linee guida per la validazione della Relazione sulla Performance da parte degli OIV (Organismi Indipendenti di Valutazione).

SOGGETTI DESTINATARI DELLA CARTA

Destinatari della carta sono: i giovani che frequentano l'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni con annesso Centro Diurno Polifunzionale di Palermo, le loro famiglie, gli operatori della struttura e degli altri servizi minorili, i dipendenti da enti, associazioni, amministrazioni pubbliche e del privato sociale che a vario titolo collaborano con il servizio e la Magistratura competente per distretto.

L'UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

L'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM) di Palermo opera a favore di minori e giovani adulti tra i 14 e i 25 anni che commettono reati in età minorile e che sono sottoposti a procedimenti penali da parte dell'Autorità Giudiziaria minorile. L'intervento ha come obiettivo principale quello di sostenere i ragazzi e le loro famiglie nel superamento di eventuali situazioni di difficoltà, promuovendo al contempo il loro reinserimento nel contesto sociale.

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

Le funzioni svolte dal servizio sono principalmente le seguenti:

- **Prende in carico**, in collaborazione con il Servizio Sociale dell'ente locale, i minori e i giovani adulti sottoposti a procedimento giudiziario e fornisce alla Magistratura un quadro informativo sulla loro situazione personale, familiare e sociale, utile per le decisioni da adottare. Contestualmente approfondisce, insieme al minore/giovane adulto e alla famiglia, gli aspetti legati all'ambito penale.
- **Assiste i minori e i giovani adulti** in tutte le fasi del procedimento giudiziario e li accompagna attraverso attività di sostegno e controllo, in relazione ai provvedimenti penali (misure cautelari, messa alla prova, misure sostitutive e alternative alla detenzione e misure di sicurezza) che possono essere applicati nei loro confronti.
- **Realizza percorsi di educazione alla legalità**, con l'obiettivo di sensibilizzare e informare gruppi di ragazzi sulle conseguenze di comportamenti devianti, anche con il supporto di esperti in specifiche aree tematiche.

- **Fornisce all’Autorità Giudiziaria**, nei casi di minori vittime di sottrazione internazionale, elementi di valutazione sulla situazione socio-familiare del nucleo residente nel territorio di competenza, garantendo assistenza in caso di eventuale riaffidamento.
- **Attua interventi di prevenzione** attraverso incontri nelle scuole sui temi della legalità, del bullismo, del cyberbullismo, dell’affettività e della sessualità. Tali interventi coinvolgono l’intero gruppo classe, oltre a genitori e insegnanti.
- **Svolge attività di segretariato sociale**, offrendo informazioni ai propri utenti o ai cittadini che ne facciano richiesta riguardo al sistema dei servizi sociali e alle risorse disponibili sul territorio. Quando necessario, provvede anche all’accompagnamento verso i servizi competenti.

Inoltre:

Attiva risorse territoriali e costruisce reti di collaborazione e promozione dei territori, finalizzati alla costruzione di comunità educanti.

Partecipa ai tavoli di concertazione delle politiche minorili del territorio (ex L.285/97, L. 328/2000) anche nell’ottica della prevenzione.

Svolge attività di studio, ricerca e sperimentazione per specifiche aree di intervento.

RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLAMENTARI

- Legge 16 luglio 1962, n. 1085 – Ordinamento degli uffici di Servizio Sociale e istituzione dei ruoli del personale del predetto servizio.
- 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.
- Circolare n. 1 del 12 aprile 2013 – Modello d’intervento e revisione dell’organizzazione e dell’operatività del Sistema dei Servizi Minorile della Giustizia.
Disciplinare n. 1 – allegato 1 alla circolare – Ufficio Servizio Sociale per i Minorenni.
- Decreto legislativo n. 101/2014 “Attuazione della direttiva 2012/13/UE sul diritto all’informazione nei procedimenti penali”.

- Legge n°117 dell'11 agosto 2014, conversione, con modificazioni del decreto-legge del 26 giugno 2014 n°92.
- decreto-legge 9 giugno 2021, n. 80, convertito con modificazioni dalla legge 6 agosto 2021, n. 113.
- Decreto Legislativo 10 ottobre 2022, n. 150 (Riforma Cartabia)
- D.L. 15 settembre 2023, n. 123, convertito in Legge n. 159 (Decreto Caivano)
- POLA 2025 - 2027

MANDATO ISTITUZIONALE

L'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM) è un servizio dell'Amministrazione della Giustizia Minorile che accompagna i minorenni e i giovani adulti sottoposti a procedimento penale, nonché le loro famiglie, durante tutto il percorso giudiziario. Opera in raccordo con l'Autorità Giudiziaria e con la rete dei servizi territoriali, svolgendo funzioni di conoscenza, sostegno, controllo e accompagnamento, con l'obiettivo di favorire la responsabilizzazione del giovane e il suo reinserimento sociale.

Il servizio prende in carico ragazzi tra i 14 e i 18 anni, con competenza estesa fino ai 25 anni per fatti commessi durante la minore età. Predispose relazioni socio-familiari per l'Autorità Giudiziaria e realizza, quando necessario, progetti educativi individualizzati condivisi con il giovane e la sua famiglia, monitorandone costantemente l'andamento.

L'USSM interviene sia nei confronti dei giovani denunciati a piede libero sia nei casi in cui siano applicate misure penali o cautelari. In situazioni di arresto o fermo collabora con il Centro di Prima Accoglienza, offrendo sostegno ai ragazzi e alle famiglie e contribuendo alla gestione delle fasi più delicate del procedimento.

Il servizio opera, inoltre, in stretta collaborazione con l'Istituto Penale per i Minorenni e con le comunità socioeducative, terapeutiche e sociosanitarie, garantendo continuità agli interventi, supportando l'inserimento nelle strutture più adeguate e monitorando i percorsi educativi e trattamentali.

L'attività dell'USSM si fonda sull'equilibrio tra controllo e aiuto sociale, promuovendo percorsi di crescita, inclusione e cambiamento. Attraverso la collaborazione con enti locali, servizi territoriali, istituzioni scolastiche e privato sociale, l'Ufficio contribuisce inoltre alla realizzazione di interventi di prevenzione primaria, sensibilizzazione e promozione della legalità rivolti ai giovani e alla comunità, nonché allo sviluppo di progetti e iniziative finalizzati ad ampliare le opportunità educative e le risorse a favore dei minori e dei giovani adulti.

PRINCIPI GENERALI

La Carta dei Servizi si ispira ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici stabiliti dal Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici che qui declineremo, prestando attenzione alla specificità del Servizio Sociale che agisce in favore dei minorenni/giovani adulti sottoposti a procedimento da parte dell'Autorità Giudiziaria.

Eguaglianza

Ogni minore/giovane adulto seguito dal Servizio, così come la sua famiglia, riceveranno un'eguale attenzione e cura negli interventi di tipo professionale (colloquio, individuazione risorse, chiarificazione sul processo penale minorile, etc.), pur differenziando i percorsi a partire dalla diversità delle situazioni degli utenti.

Imparzialità

Ogni minore/giovane adulto seguito dal Servizio, così come la sua famiglia, potrà usufruire di interventi caratterizzati da imparzialità (atteggiamento non giudicante, atteggiamento non discriminatorio per differenze di generalità, età, razza, nazionalità) e giustizia (riferimento a valori umani, etici, sociali).

Continuità

Ogni minore/giovane adulto seguito dal Servizio, così come la sua famiglia, avrà garantito il supporto sociale, affettivo e psicologico in maniera continua, regolare e senza interruzioni

Diritto di scelta

Sebbene il minore/giovane adulto non possa scegliere il Servizio (per es. IPM, USSM, CPA...) che eroga l'intervento, lo stesso minore/giovane adulto potrà scegliere se ricevere chiarificazioni e sostegno, se aderire ad un programma educativo in suo favore, se collaborare con l'Ufficio di Servizio Sociale, etc.

Partecipazione

Ogni minore/giovane adulto seguito dal Servizio, così come la sua famiglia, avrà garantita la possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio reso. In particolare, sarà sempre richiesta la loro partecipazione e condivisione nei progetti educativi costruiti in loro favore.

Efficienza ed efficacia

Ogni minore/giovane adulto seguito dal Servizio, così come la sua famiglia, avrà garantita l'efficacia e l'efficienza negli interventi attuati (rispetto dei tempi e della normativa relativa alle procedure amministrative, analisi della statistica, mappatura delle risorse, cura della documentazione professionale, etc.)

ORGANIZZAZIONE

L'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM) di Palermo opera nell'ambito del distretto della Corte d'Appello del Tribunale per i Minorenni, che comprende le province di Palermo, Trapani e Agrigento.

L'Ufficio è retto dal Direttore, che, con il supporto del Responsabile dell'Area Direzione, coordina le attività del servizio, cura i rapporti con l'utenza e rappresenta l'Amministrazione nei rapporti con le istituzioni e gli enti del territorio.

Gli operatori dell'USSM svolgono attività di presa in carico, accompagnamento e monitoraggio dei percorsi dei giovani seguiti dal servizio. Ciascun professionista partecipa inoltre alla realizzazione di progetti, attività formative, iniziative di studio e approfondimento, in collaborazione con enti pubblici, privato sociale e realtà del territorio.

L'intervento professionale si realizza sia presso la sede dell'Ufficio sia all'esterno, attraverso colloqui individuali e familiari, visite domiciliari, incontri con i servizi territoriali e partecipazione alle udienze presso l'Autorità Giudiziaria Minorile. I colloqui vengono svolti anche attraverso strumenti telematici, in modalità di videochiamata, al fine di agevolare l'accesso degli utenti residenti fuori sede e di garantire maggiore efficienza operativa in relazione all'ampiezza del territorio di riferimento.

Gli operatori collaborano con l'Autorità Giudiziaria partecipando alle attività processuali e, nei casi previsti, svolgendo funzioni di ausilio al giudice nell'ascolto dei minorenni. Fondamentale è inoltre il lavoro di équipe multidisciplinare, realizzato sia all'interno del servizio sia in collaborazione con altri enti coinvolti nella presa in carico del giovane e della sua famiglia.

L'attività dell'Ufficio comprende la predisposizione della documentazione professionale necessaria all'Autorità Giudiziaria e ai servizi coinvolti, nonché il monitoraggio degli interventi e dei percorsi educativi attivati.

Particolare attenzione è dedicata alla promozione di attività riparative e di cittadinanza attiva, finalizzate a favorire la responsabilizzazione dei ragazzi e la restituzione positiva dell'esperienza alla comunità.

L'USSM collabora stabilmente con l'Università per l'accoglienza di studenti e laureati in Servizio Sociale nell'ambito dei percorsi di tirocinio formativo e mantiene rapporti di collaborazione con l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (UEPE), al fine di garantire continuità negli interventi rivolti ai giovani che transitano dal sistema penale minorile a quello degli adulti.

L'Ufficio partecipa inoltre, a livello locale, nazionale ed europeo, alla progettazione e realizzazione di iniziative volte alla prevenzione primaria, alla promozione della legalità, all'inclusione sociale e al contrasto del disagio giovanile, in collaborazione con istituzioni, scuole, enti locali e soggetti del terzo settore.

L'Ufficio si articola nel seguente modo:

L'USSM di Palermo è composto, oltre al Direttore, da 44 unità, di cui 28 funzionari della professionalità di servizio sociale, 3 funzionari della professionalità pedagogica (+2 distaccati), 2 funzionari amministrativi, 1 assistenti di area pedagogica, 5 assistenti amministrativi (+ 1 distaccato), 4 operatori, di cui 1 centralinista non vedente, secondo la seguente organizzazione (personale realmente presente inclusi i distaccati in USSM e esclusi i distaccati in altri servizi).



La Direzione, rappresentata dal direttore **Dott. Giuseppe Ciulla** è coadiuvato da uno **staff** composto da tutti i coordinatori delle aree compresi i coordinatori della sezione staccata di Trapani e della sede recapito di Agrigento, nonché dagli R.S.U. presenti in Ufficio.

Questo Ufficio si articola infatti nelle seguenti Aree:

- Direzione e coordinamento
- Gestione amministrativa e dei servizi generali
- Segreteria tecnica
- Interventi
- Progettualità
- Giustizia Riparativa
- Rapporti con le Comunità
- Rapporti con il locale IPM
- Rapporti con il centro di prima accoglienza
- Rapporti con le scuole di ogni ordine e grado
- Dipendenze e disagio psichico
- Inclusione socio lavorativa e formazione
- Immigrazione
- Violenza sessuale e pedopornografia: Gruppo EOS (équipe oltre il silenzio)
- Criminalità organizzata;
- Rapporti territoriali della provincia di Palermo
- Rapporti con le sedi distaccate e/o recapito
- Formazione

L'area Direzione e Coordinamento garantisce il governo dei processi e dei risultati, supervisiona le attività operative e favorisce il collegamento tra le diverse aree e la Direzione, assicurando comunicazione, coordinamento e coerenza con il mandato istituzionale. Supporta il Direttore nelle attività di programmazione, pianificazione, controllo e verifica del lavoro e ne assume le funzioni in caso di assenza. **L'area è affidata alla Dott.ssa Francesca Paola Ammirata.**

Gestione amministrativa e dei servizi generali: si occupa della gestione amministrativa e dei servizi generali, inclusi segreteria, protocollo e archivi, gestione del personale e delle presenze, contabilità e acquisti, organizzazione dei turni, supporto logistico e aggiornamento normativo. **L'area è affidata ad interim alla Dott.ssa Francesca Paola Ammirata.**

Segreteria tecnica: l'area si occupa della gestione dei fascicoli, degli ordini di servizio per i minori, dell'organizzazione dei turni, della documentazione per monitoraggi e procedure di collocamento, nonché della gestione del sistema informativo e statistico (SISM) e di biblioteca ed emeroteca. **L'area è affidata Dott.ssa Anna Maria Lunardo).**

Interventi: l'area si occupa dei rapporti con i servizi sociali e sanitari territoriali, della realizzazione di interventi e progetti per l'utenza, del segretariato sociale, della documentazione tecnica e del coordinamento con i servizi della Giustizia minorile, il pubblico e il privato sociale. Cura inoltre la partecipazione a gruppi di lavoro e la sperimentazione di modelli operativi. **L'Area è affidata alle Dott.ssa Francesca Paola Ammirata e alla Dott.ssa Carmela Polizzi**

Progettualità: comprende la gestione, il monitoraggio e la valutazione dei progetti, con verifica dei risultati rispetto agli obiettivi. Include attività di ricerca, coordinamento con soggetti pubblici e privati, costruzione di reti interistituzionali e aggiornamento informazioni nel database del CGM relativo al monitoraggio sulle reti di collaborazione, oltre alla gestione della documentazione e dei report periodici. **L'Area è affidata alla Dott.ssa Maria Caterina Bonfiglio.**

Giustizia Riparativa: l'area si occupa della progettazione, gestione e valutazione di interventi nel settore, con monitoraggio delle sperimentazioni e verifica dei risultati. Include il coordinamento con enti pubblici e privati, attività di ricerca e formazione, gestione della documentazione e dei monitoraggi, nonché il raccordo con l'Ufficio di mediazione penale di Palermo e la predisposizione degli atti amministrativi collegati alle attività di utilità sociale. **L'area è affidata alla Dott.ssa La Monica.**

Rapporti con le Comunità: l'area si occupa del monitoraggio e la valutazione e delle collaborazioni con le strutture del territorio, promuovendo momenti di confronto e formazione. Gestisce l'invio dei minori ai progetti attivi e partecipa alle attività di verifica organizzate dal CGM sulle comunità. **L'area è affidata alla Dott.ssa Giuseppina Cucinella.**

Rapporti con il locale IPM: con compiti di monitorare l'andamento della collaborazione tra l'Ufficio e l'Istituto penale; attivare momenti di riflessione interni ed esterni sui punti di forza e di debolezza della collaborazione; promuovere incontri di formazione e/o autoformazione dei temi della collaborazione. **L'area è affidata alla Dott.ssa Maria Grazia Raimondi**

Rapporti con il Centro di Prima Accoglienza: con compiti di curare i rapporti di collaborazione tra questo ufficio e il locale CPA svolgendo attività di raccordo e coordinamento dei casi; monitorare l'andamento della collaborazione tra l'Ufficio e il locale CPA; attivare momenti di riflessione interni ed esterni, sui punti di forza e di debolezza della collaborazione. **L'Area è affidata alla Dott.ssa Antonella Lacagnina.**

Rapporti con le scuole di ogni ordine e grado: L'area si occupa della cura dei rapporti con le scuole di ogni ordine e grado nell'ambito della prevenzione primaria, promuovendo e realizzando progetti su legalità, affettività e sessualità che coinvolgono studenti, genitori e docenti. Interviene inoltre sulle dinamiche di classi particolarmente complesse, anche in relazione a bullismo e cyberbullismo. **L'Area è affidata alla Dott.ssa Geraci Santina e alla Dott.ssa Giuseppina Riili.**

Dipendenze e del disagio psichico: l'area si occupa della promozione di incontri formativi su temi specifici in collaborazione con l'ASP, gli enti locali e il privato sociale. Favorisce inoltre lo sviluppo di strategie di cooperazione tra istituzioni pubbliche, aziende sanitarie e soggetti del terzo settore, promuovendo la creazione di gruppi di lavoro interistituzionali pubblico-privato per definire interventi integrati. **L'area è affidata alla Dott.ssa Teresa Berlina.**

Inclusione socio-lavorativa e formazione: L'area si occupa del coordinamento della rete di servizi e associazioni, promuovendo progettualità di inclusione lavorativa, sociale e formativa per l'utenza dell'Ufficio. Cura le collaborazioni con associazioni, enti di formazione e progetti di tirocinio, occupandosi anche della relativa documentazione e del raccordo operativo tra i funzionari dell'USSM e le risorse attivate.

Svolge inoltre attività di monitoraggio delle collaborazioni in corso, favorendo momenti di analisi e confronto sui punti di forza e criticità delle iniziative avviate.

L'area è affidata alla Dott.ssa Francesca Paola Di Maria.

Immigrazione: L'area si occupa del coordinamento del lavoro di rete con le comunità per la costruzione e il rafforzamento dei servizi a favore dell'utenza dell'Ufficio. Promuove la collaborazione con enti locali, aziende sanitarie e terzo settore, anche attraverso gruppi di coordinamento interistituzionali e accordi operativi con soggetti pubblici e privati.

Cura il monitoraggio e la rendicontazione delle progettualità in corso e assicura il raccordo con i Funzionari dell'USSM, garantendo continuità e coerenza negli interventi e nelle metodologie di lavoro sui casi. **L'area è affidata alla Dott.ssa Maria Grazia Raimondi.**

Violenza sessuale e pedopornografia - Gruppo EOS (Equipe oltre il silenzio): l'area si occupa del raccordo tra i componenti del gruppo Eos, garantendo continuità e sviluppo delle procedure e delle metodologie di intervento sui casi. Cura inoltre l'organizzazione e il funzionamento del gruppo, promuovendo momenti di confronto e formazione interna ed esterna.

Il coordinatore gestisce, in collaborazione con la Direzione, la distribuzione e l'equilibrio del carico di lavoro all'interno del gruppo. **L'area è affidata alla Dott.ssa Francesca Jossa Miragliotta.**

Criminalità organizzata: L'area si occupa del coordinamento del lavoro di rete con le comunità per la costruzione e l'attivazione di servizi e progettualità rivolti all'utenza dell'Ufficio con particolare riferimento al tema. Cura il monitoraggio e la rendicontazione delle iniziative e garantisce il raccordo con i Funzionari dell'USSM per assicurare continuità e coerenza negli interventi sui casi. Promuove la collaborazione con enti locali, aziende sanitarie e terzo settore, attraverso la partecipazione a tavoli interistituzionali e la stipula di accordi operativi, anche al fine di approfondire lo studio del fenomeno e di possibili strategie d'intervento. In quest'ottica, è stato dato particolare rilievo al protocollo "Liberi di scegliere". **L'area è affidata alla Dott.ssa Alessandra Votino.**

Rapporti territoriali della provincia di Palermo: L'area si occupa del coordinamento della rete dei servizi e delle progettualità rivolte all'utenza, promuovendo la collaborazione tra enti locali, aziende sanitarie e privato sociale attraverso tavoli interistituzionali e accordi operativi. Cura inoltre il monitoraggio e la rendicontazione delle iniziative in corso. **L'area è affidata per la Provincia di Palermo orientale alla Dott.ssa Marianna Romano; Palermo occidentale alla Dott.ssa Michela Calabria; Zona delle Madonie alla Dott.ssa Giuseppina Calascibetta.**

Rapporti sedi distaccate e/o recapito: L'area cura la gestione organizzativa della sezione staccata, coordinando attività, gruppi di lavoro e programmazione del personale. Supporta gli adempimenti amministrativi e tecnici, monitora e rendiconta le progettualità in corso e promuove la collaborazione con enti locali, aziende sanitarie e terzo settore. Garantisce inoltre l'archiviazione della documentazione e la gestione degli accordi operativi sul territorio. **L'area è affidata per la sede staccata di Trapani e Sede recapito di Alcamo - alla Dott.ssa Giuseppina Sciacca; Sede**

recapito di Marsala al Dott. Inguì Salvatore; - Sedi recapito di Agrigento e di Sciacca- alla Dott.ssa Lilli Cirivello; sede di termini Imerese alla Dott.ssa Romano Marianna.

Formazione: L'area si occupa della promozione e organizzazione di attività formative in collaborazione con la Scuola di formazione del personale, rilevando i bisogni formativi e monitorando l'attuazione della formazione obbligatoria prevista dalle 40 ore annuali. Cura inoltre i rapporti con le Università per l'attivazione di tirocini curriculari in Servizio Sociale. **L'area è affidata alla Dott.ssa Rosalia La Blasca Guttadauro.**

Il Centro Diurno Polifunzionale Dal 1° luglio del 2020 a questo servizio è stato annesso il locale **CDP.**

L'incarico di Funzionario preposto a sovrintendere alle attività del centro diurno polifunzionale, giusto provvedimento n. 96 del 27.07.2020, prot. 0010437, della Direzione del Centro della Giustizia Minorile della Sicilia, è stato assunto dal Funzionario della professionalità Pedagogica, **Dott.ssa Adriana Ragusa.**

Considerata vincente la valorizzazione dei territori per rispondere in maniera efficace non solo alla devianza conclamata, ma anche al rischio di devianza giovanile, in base ad una valutazione del fenomeno presente in quei territori, sono state attivate le seguenti altre sedi recapito:

- **Sede recapito di Alcamo (TP)** Via Giovanni Verga
- **Sede recapito di Marsala (TP)** Via Omero n. 1, quartiere Sappusi.
- **Sede recapito di Agrigento** Viale della Vittoria n. 321.
- **Sede recapito di Sciacca (AG)** Via Salita Santa Caterina snc.
- **Sede recapito di Termini Imerese (PA)** Via Garibaldi n. 2

DIMENSIONI QUALITATIVE

Il riferimento per la definizione delle dimensioni di qualità sono le delibere CIVIT inerenti allo schema della carta dei servizi e le informazioni sugli **standard di qualità**, che per l'Ufficio di Servizio Sociale di Palermo sono dettagliati **nell'allegato n. 1** della presente Carta.

DOVE E QUANDO CONTATTARCI

Indirizzo: Via Cilea 26 C (Complesso Malaspina)

Telefono Ufficio: 091/6828732, 6828464

Telefono Direttore 091/6825761

Fax 091/226064

e.mail : ussm.palermo.dgm@giustizia.it – prot.ussm.palermo@giustiziacert.it

Orari di apertura dell'Ufficio:

dal lunedì al venerdì 7.30/15.00; sabato 8.00/14.00; martedì e giovedì 14.30/17.30.

Sezione distaccata di Trapani

Indirizzo: via Clemente 100 – Casa Santa – ERICE (TP)

Telefono: 0923 553208

E mail: ussm.trapani.dgm@giustizia.it – prot.ussm.palermo@giustiziacert.it

Orari di apertura dell'Ufficio:

dal lunedì al venerdì 7.30/15.00; sabato 8.00/14.00; martedì e giovedì 14.30/17.30.

IL CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE ANNESSO

PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO

Il Centro Diurno Polifunzionale di Palermo, previsto dal regolamento di attuazione del Codice penale minorile, nasce nel gennaio del 2010 su disposizione del Dipartimento. E' un servizio del Centro Giustizia Minorile per la Sicilia, annesso dal 1° luglio 2020 all'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni di Palermo. La finalità istituzionale del servizio è quella di attivare, in collaborazione con le istituzioni e i diversi enti del privato sociale del territorio, programmi educativi di studio e di formazione lavoro, di tempo libero e di animazione anche per l'attuazione delle misure cautelari, alternative e sostitutive, attraverso l'organizzazione di iniziative alle quali è ammessa la partecipazione di giovani non sottoposti a procedimenti penali.

MANDATO ISTITUZIONALE

Il Centro Diurno Polifunzionale di Palermo è un Servizio non residenziale che si propone sia l'accoglienza diurna e l'accompagnamento in percorsi di crescita socio – psico – educativa dei giovani sottoposti a provvedimenti penali (comprese le misure alternative e sostitutive alla detenzione), sia l'offerta di una opportunità di socializzazione per i giovani a rischio di devianza. Rappresenta, pertanto, un luogo di “ospitalità attiva” che intrattiene i giovani coinvolgendoli in spazi laboratoriali con l'obiettivo tra gli altri anche di favorire l'esito positivo della misura penale alla quale sono eventualmente sottoposti e supportare il loro reinserimento nel tessuto familiare e sociale di appartenenza.

In quest'ottica il Centro Diurno Polifunzionale di Palermo, inteso come parte integrante di una Comunità Educante, è finalizzato a favorire la prevenzione, la promozione culturale della non violenza e della legalità, la crescita e l'educazione dei minorenni/giovani adulti a rischio di devianza e dell'area penale.

Il Centro Diurno Polifunzionale offre ai giovani un variegato ventaglio di opportunità, mediante la collaborazione con Istituzioni, Enti ed Associazioni che collaborano proficuamente da alcuni anni con i servizi della Giustizia Minorile.

All'interno del Centro Diurno Polifunzionale si svolgono, quindi, varie attività:

- programmi educativi, di studio e di formazione lavoro;
- attività ludico-ricreative, sportive e di animazione;
- laboratori artigianali, informatici e di formazione professionale.
- Laboratori finalizzati al conseguimento di brevetti e certificazioni che possono facilitare l'inserimento nel mondo del lavoro come: patente di guida (AM e B); BLSA; brevetto di bagnino di salvataggio...

Inoltre, da più di dieci anni presso questo CDP viene portato avanti un percorso individuale per la gestione della rabbia che segue una metodologia specifica che fa riferimento al progetto “I – MAP – Individual Managing Anger Program” condotto dal funzionario della professionalità pedagogica, Dott.ssa Adriana Ragusa, specificatamente formata a tale metodo.

Nel Centro Diurno lavorano operatori istituzionali, di cooperative sociali ed associazioni del privato sociale con l'obiettivo di offrire ai giovani afferenti:

- la possibilità di sperimentare relazioni significative, sia con gli operatori sia con i coetanei, in un clima di accoglienza ed accettazione.
- un sostegno educativo pluridisciplinare che contribuisca alla loro crescita globale;

- l’acquisizione di competenze socio-relazionali per un sano inserimento nella vita sociale;
- lo sviluppo della loro capacità di imparare a porsi delle mete e a raggiungerle, anche in autonomia, con l’assunzione di ruoli sempre più attivi e maturi migliorando il livello di autostima e di autoefficacia.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Decreto del Presidente della Repubblica n. 448 del 22 settembre 1988 “Approvazione delle 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 22 settembre 1988, n. 448, recante disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni”
- Circolare n. 19258 del 16 giugno 2004 sull’Organizzazione e gestione tecnica delle Comunità dell’Amministrazione
- Circolare n. 1 del 12 aprile 2013 – Modello d’intervento e revisione dell’organizzazione e dell’operatività del Sistema dei Servizi Minorile della Giustizia.
- Disciplinare n. 3 – allegato 1 alla circolare – Centri Di Prima Accoglienza, Comunità Ministeriali e Centri Diurni.
- Legge n. 117 dell’11 agosto 2014 che ha ampliato a 25 anni la competenza dei Servizi Minorili se il reato è stato commesso da minorenni.
- Decreto legislativo n. 101/2014 “Attuazione della direttiva 2012/13/UE sul diritto all’informazione nei procedimenti penali”.
- Circolare n. 1 del 05/08/2021 – Disciplinare dei Centri Diurni Polifunzionali

II PERSONALE

Il Centro Diurno Polifunzionale essendo un servizio annesso dall’Ufficio di Servizio Sociale per i minorenni dipende dalla direzione di quel servizio di cui ne condivide anche l’area segreteria.

Il coordinamento del servizio è del **Funzionario preposto a sovrintendere alle attività del Centro Diurno Polifunzionale**, che, giusto provvedimento n. 96 del 27.07.2020, prot. 0010437, della Direzione del Centro della Giustizia Minorile della Sicilia, è stato assunto dal **Funzionario della professionalità Pedagogica, Dott.ssa Adriana Ragusa**.

Ad esso si aggiungono:

- Un funzionario della professionalità di servizio sociale (Dott.ssa Maria Caterina Bonfiglio)
- Un funzionario della professionalità pedagogica (Dott. Daniele Catalano)

Considerate le esigue risorse professionali e in considerazione della disponibilità da sempre manifestata dal personale, al di là della specificità di quanto previsto dal proprio ruolo, tutti i funzionari si fanno carico delle diverse attività e azioni professionali realizzate nel servizio.

L'EQUIPE

L'équipe tecnica multidisciplinare, costituita dagli operatori dell'Amministrazione in servizio presso il Centro, ha il compito di:

- accogliere i giovani segnalati per l'inserimento nelle attività;
- monitorare l'andamento di tutte le attività interne ed esterne organizzate in favore dei ragazzi presi in carico;
- supportare l'inserimento dei giovani nelle attività del Centro Diurno previste nel loro progetto educativo individualizzato, mantenendo frequenti contatti con i referenti delle attività ludico, formative e scolastiche al fine di facilitare la costruzione di positive relazioni;
- mantenere contatti con la famiglia al fine di favorire la motivazione e la partecipazione alle attività del Centro Diurno;
- organizzare riunioni di verifica sull'andamento sia dei singoli ragazzi, sia della corrispondenza delle attività organizzate dal CDP nel suo complesso con i bisogni formativi dell'utenza;
- promuovere incontri di verifica allargata con i referenti delle agenzie e del privato sociale al fine di monitorare l'andamento delle attività;
- organizzare incontri con referenti dell'USSM finalizzati alla verifica sull'andamento della collaborazione e al confronto sulle problematiche di lavoro;
- relazionare formalmente e informalmente all'USSM sulla partecipazione dei giovani segnalati al programma per loro predisposto all'interno del CDP.
- progettazione, implementazione e organizzazione delle attività;
- promuovere le attività programmate dal Servizio anche attraverso la realizzazione di alcuni open day rivolti a servizi e agenzie del territorio;
- redazione di report sull'andamento dei singoli progetti rivolti agli Uffici Superiori;
- cura le rilevazioni statistiche mirate a una conoscenza aggiornata e attuale delle caratteristiche dell'utenza in carico;

MODALITÀ D'INSERIMENTO

Gli inserimenti avvengono a seguito di:

- invio da parte dei servizi minorili della Giustizia;
- invio da parte dei Servizi socioassistenziali territoriali, anche in assenza di procedimenti penali;
- provvedimento di ordine civile, amministrativo e/o penale, emesso dall'Autorità Giudiziaria Minorile;

Dopo la segnalazione:

- Incontro preliminare con l'operatore inviante per condivisione delle informazioni sia tecnico giuridiche sia personali sul giovane segnalato al fine di pianificare e formulare interventi adeguati alle sue caratteristiche e ai suoi bisogni educativi;
- Il giovane viene contattato dall'equipe del CDP per concordare la data dell'incontro di conoscenza;
- Un operatore dell'equipe effettua un primo colloquio conoscitivo con il giovane, anche in presenza dell'operatore che lo segue;
- Il giovane viene registrato;
- viene creato il fascicolo del ragazzo, con l'acquisizione degli atti documentali relativi e, solo per i ragazzi sottoposti a provvedimento penale, aggiornati i suoi dati nel Sistema Informativo del Ministero;
- Il giovane viene preso in carico ed inserito nelle attività per lui individuate.

MODALITÀ METODOLOGICA ORGANIZZATIVA

Il CDP vuole essere per i giovani un luogo di confronto e di condivisione, uno spazio comunicativo, socializzante, ricreativo con una connotazione pedagogica. Il CDP, infatti, attua interventi di risocializzazione attraverso laboratori, realizzati prevalentemente mediante l'attivazione di partnership e collaborazioni con enti pubblici e del privato sociale della città, che consentano ai giovani di poter esprimere le loro risorse e potenzialità in una prospettiva di integrazione sociale e di promozione del benessere individuale. Alle risorse professionali esterne impegnate nella conduzione delle attività laboratoriali viene offerto dall'equipe del CDP un supporto tecnico operativo e la costante attività di monitoraggio e coordinamento. I laboratori favoriscono negli utenti l'acquisizione del senso di responsabilità e di modelli educativi volti alla gestione non violenta dei conflitti, alla interiorizzazione delle regole di convivenza e allo sviluppo di competenze prosociali. In ogni momento il percorso educativo viene attentamente monitorato dall'equipe ed il giovane

stimolato dagli operatori a riconoscere i punti di forza e di debolezza, aspetti sui quali riflette anche con le altre figure professionali che si occupano di lui.

GLI STRUMENTI

Gli strumenti principali da utilizzare sono:

- Registri per la presa in carico, distinti per ragazzi dell'area penale e a rischio di devianza;
- Diario e fascicolo progettuale per ogni minorenne/giovane adulto;
- Registro presenze di ogni singolo laboratorio;
- SISM (Sistema Informativo dei Servizi Minorili della Giustizia).

COLLABORAZIONI

Il Centro Diurno Polifunzionale di Palermo ha una rete istituzionale "interna" con:

- Il Dipartimento Giustizia Minorile e di Comunità;
- Il Centro Giustizia Minorile;
- I Servizi Minorili ed in particolare l'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni che segnala i giovani da inserire nelle attività organizzate nel Centro Diurno;
- Autorità Giudiziarie Minorili.

e una rete di collaborazione "esterna" con:

- Privato Sociale: cooperative, associazioni impegnate nel "lavoro sociale" nell'ottica di reperire e realizzare risorse utili per l'organizzazione di attività educative e ricreative presso il Centro Diurno;
- Enti formativi/Scuole, per la realizzazione di corsi formativi, seminari e/o percorsi di educazione alla legalità;
- Enti Locali quali Regione, Provincia e Comune per il reperimento di risorse utili per l'avvio di nuove iniziative;
- Servizi Sanitari territoriali;
- Comunità socioeducative che ospitano giovani inseriti nelle attività del Centro Diurno.

Le Dichiarazioni di qualità

Il Centro Diurno Polifunzionale di Palermo, nella qualità di "servizio pubblico" rivolto in particolare ai giovani dell'area penale esterna, garantisce le seguenti qualità:

Accessibilità

La struttura è ubicata in un rione di Palermo ben collegato e facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici sia dalle altre zone della città sia dagli altri comuni del Distretto di Corte d'Appello. Si trova inoltre inserita in un complesso dove sono presenti anche gli altri servizi minorili, il Tribunale per i minorenni e la Procura minorile. I giovani sono accolti in spazi ampi ed accoglienti sia per partecipare alle diverse attività che si svolgono all'interno del Centro Diurno sia per incontrare gli operatori allo scopo di ottenere consulenza e sostegno.

Continuità

Il servizio viene erogato in maniera regolare e con continuità garantendo l'apertura dal lunedì al venerdì mattina e nei pomeriggi di martedì e giovedì. Ove necessario viene assicurata una ulteriore apertura pomeridiana.

Flessibilità

I laboratori e le attività vengono organizzati tenendo conto degli impegni dei giovani utenti coinvolti in modo da agevolare la loro partecipazione costante.

Professionalità

L'equipe del Centro Diurno è costituita da operatori in possesso dei requisiti (in termini di titoli di studio e di competenze professionali) idonei all'espletamento dei ruoli e delle funzioni cui sono preposti. Al fine di mantenere sempre adeguati detti standard professionali viene favorita dalla Direzione la formazione e l'aggiornamento continuo degli stessi sia con l'ausilio di piattaforme online sia attraverso la partecipazione ad iniziative in presenza.

Celerità nelle procedure

Il Centro Diurno garantisce tempi brevi nel prendere in carico i giovani segnalati dall'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni: non appena, infatti perviene una segnalazione, gli operatori contattano tempestivamente il giovane e fissano un incontro per il colloquio di accoglienza.

Chiarezza e trasparenza

Sia durante il colloquio di accoglienza, sia successivamente durante tutto il periodo di frequenza del Centro Diurno i giovani vengono messi al corrente delle attività che svolgeranno, del ruolo dell'equipe e dei singoli operatori, delle regole cui devono attenersi.

Riservatezza

Tutte le informazioni riguardanti i giovani afferenti al centro Diurno vengono riferiti soltanto agli operatori dei servizi minorili. I colloqui individuali vengono svolti in locali idonei ed alla presenza dei soggetti previsti, al fine di tutelare la privacy secondo quanto previsto dalla normativa e dalle indicazioni del Dipartimento.

DIMENSIONI QUALITATIVE

Per quanto attiene alle dimensioni di qualità definite dalle delibere CIVIT, anche per questo servizio sono stati individuati gli **standard di qualità**, che per il Centro Diurno Polifunzionale annesso all'Ufficio di Servizio Sociale di Palermo, sono dettagliati **nell'allegato n. 2** della presente Carta.

DOVE E QUANDO CONTATTARCI

La struttura, con accesso autonomo, è collocata al primo piano di una palazzina, che fa parte del "Complesso Malaspina", ubicata nel contesto urbano del Comune di Palermo, VI circoscrizione, via Cilea n. 28/C, in una zona facilmente raggiungibile con i mezzi di trasporto pubblico. A pochi isolati, infatti, si trovano:

- piazzale Giotto, sede capolinea di numerose linee AMAT
- la Stazione Notarbartolo, da cui è possibile accedere al Servizio di Metropolitana, al TRAM e al Servizio Ferroviario, utile per il collegamento con gli utenti che risiedono fuori Palermo.

I recapiti sono:

tel. 091/6828732 – int. 4212 (Funzionario preposto a sovrintendere le attività del CDP)

int. 4210 (assistente sociale)

int. 4220 (educatore)

e.mail : ussm.palermo.dgm@giustizia.it – prot.ussm.palermo@giustiziacert.it

STANDARD DI QUALITÀ DELL'UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE DI PALERMO

	Dimensione	Indicatore	Standard
Avvio Intervento	Tempestività	Tempo tra assegnazione del caso e primo colloquio	≤ 15 giorni
	Accessibilità	% casi con primo contatto effettuato	≥ 95%
Redazione relazioni sociali	Tempestività	Rispetto termini fissati all'A.G.	100%
	Efficacia	% relazioni complete e trasmesse	≥98%
Progetto individualizzato	Efficacia	% minori con progetto educativo formalizzato	≥ 95%
	Qualità del servizio	Aggiornamento periodico del progetto	Almeno ogni sei mesi
Intervento socioeducativo	Efficacia	% nuclei familiari coinvolti	≥ 80%
Comunicazione e trasparenza	Trasparenza	Informazione sull'iter e diritti	100% utenti informati
Rete dei servizi	Efficacia	% casi con coinvolgimento servizi territoriali	≥ 80%
	Continuità	Numero accordi/progetti con enti locali attivi	Aggiornamento annuale

STANDARD DI QUALITÀ' DEL CENTRO DIURNO POLIFUNZIONALE

	Dimensione	Indicatore	Standard
Accoglienza e inserimento	Accessibilità	Tempo tra segnalazione e inserimento nel centro	≥15 giorni
	Accoglienza	% minori con colloquio iniziale effettuato	100%
Sviluppo competenze e inclusione	Efficacia	% minori coinvolti in attività formative/scolastiche	≥70%
Partecipazione alle attività	Continuità	% presenze rispetto alle attività programmate	≥ 75%
	Efficacia	% attività realizzate rispetto a quelle programmate	≥ 90%
Attività laboratoriali (educative, formative, espressive)	Efficacia	Numero laboratori attivati (educativi, formativi, artistici, sportivi)	Attivazione continuativa durante l'anno
	Qualità	Coerenza dei laboratori con il progetto educativo individuale	≥ 90%