

Anno 2026

CARTA DEI SERVIZI

UFFICIO DI SERVIZIO
SOCIALE PER I MINORENNI
CON ANNESSO CPA (sospeso
dal II semestre 2022)

MESSINA



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

INDICE

Presentazione del servizio.....	2
Mandato istituzionale.....	3
Riferimenti normativi e regolamentari	4
Organizzazione	6
Direzione	8
Area della Segreteria Tecnica	9
Area della Segreteria Amministrativa.....	9
Area Interventi.....	9
Area Progetti e Valutazione.....	10
Area della Giustizia Riparativa.....	11
Area Pedagogica Educativa	12
articolazione territoriale dell'Ufficio	13
Caratterizzazioni qualitative	17
I nostri principi	17
Le dichiarazioni di qualità	19
Indirizzi Utili	24
USSM Messina	24
Sede staccata Patti.....	24
Reclami e segnalazioni	25



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

CARTA DEL SERVIZIO

Presentazione del servizio

L'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (**USSM**) di **Messina** interviene in favore dei minori e dei giovani adulti di età compresa tra i 14 ed i 25 anni, per reati commessi da minorenni, 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, favorendo il reinserimento sociale.

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/giovani adulti 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.

Nel contempo, approfondisce col minore/giovane adulto e con la sua 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 che possono essere adottati nei loro confronti quali misure cautelari, messa alla prova, misure sostitutive e alternative alla detenzione e di sicurezza.
- **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 aree specifiche.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

- **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.
- **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 nel territorio di riferimento; qualora necessario, provvede all'accompagnamento dell'utenza ai servizi specifici.

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, anche nell'ottica di predisporre attività di prevenzione.

Svolge attività di studio, ricerca e sperimentazione per specifiche aree di intervento, anche in collaborazione con le Università, in particolare con l'Università degli Studi di Messina.

Mandato istituzionale

Gli interventi numericamente più rilevanti si realizzano nei confronti dei ragazzi nella fascia d'età compresa tra i 14 ed i 25 anni denunciati a piede libero per fatti commessi da minori e per i quali, in previsione dell'udienza, viene predisposta una relazione socio-familiare, nonché l'eventuale progetto socio-educativo finalizzato ad affrontare e superare situazioni di difficoltà.

Il Servizio affianca il minore/giovane adulto e la sua famiglia per la realizzazione del progetto individualizzato, svolgendo, altresì, attività di monitoraggio e di verifica.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

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 dei provvedimenti.

Si lavora, inoltre, coordinandosi 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 équipe delle Comunità socioeducative, terapeutiche e socio-sanitarie convenzionate, 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 ragazzo, l'inserimento dello stesso, monitorando il suo, mediante contatti telefonici costanti ed incontri periodici con gli operatori di riferimento, oltre che con interventi tecnici specifici con il giovane.

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

- Regio Decreto-legge 20 luglio 1934 N.1404 - Istituzione e Funzionamento del Tribunale 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;
- Legge 16 luglio 1962, n. 1085 – Ordinamento degli uffici di Servizio Sociale e istituzione dei ruoli del personale del predetto servizio;



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

- 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 (cambio della denominazione dei Centri di Rieducazione Minorenni in Centri per la Giustizia Minorile);
- Circolare n. 72676 del 16 maggio 1996 - Organizzazione gestione tecnica degli USSMM;
- Decreto del Presidente della Repubblica 30 giugno 2000 n.230 – Regolamento recante norme sull'ordinamento penitenziario e sulle misure privative e limitative della libertà;
- Circolare n. 5351 del 17 febbraio 2006 - Organizzazione e gestione tecnica degli USSM;
- Circolare Dipartimento Giustizia Minorile prot. N. 37326 del 28 dicembre 2006- linee guida del Modello organizzativo ed operativo del Servizio tecnico;
- 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 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. (18G00147);
- D.M 20.11.2019 – Individuazione dei Centri per la Giustizia Minorile e Servizi Minorili;
- Decreto legislativo 10 ottobre 2022, n.150 (in G.U. n. 243 del 17 ottobre 2022 S.O.) attuazione della legge 27 settembre 2021, n. 134, recante delega al Governo per l'efficienza del processo penale, nonché in materia di giustizia riparativa e disposizioni per la celere definizione dei procedimenti giudiziari;



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

- Decreto 18 ottobre 2022 – Individuazione presso il Dipartimento per la Giustizia Minorile e di Comunità degli Uffici di livello dirigenziale non generale, la definizione dei relativi compiti, nonché l'organizzazione delle articolazioni dirigenziali territoriali ai sensi dell'art.16 comma 1 e comma 2 del D.P.C.M N.84/2015;
- Decreto legge settembre 2023, n. 123, Misure urgenti di contrasto al disagio giovanile, alla povertà educativa e alla criminalità minorile, nonché per la sicurezza dei minori in ambito digitale;
- Decreto 14 Novembre 2024 – Modifiche al Decreto del Ministero della Giustizia 20 Novembre 2019 e al Decreto del Ministro della Giustizia 19 maggio 2022, concernenti la riorganizzazione dei Centri per la Giustizia Minorile e Servizi Minorili del Dipartimento per la Giustizia minorile e di Comunità.

I principali riferimenti normativi sono consultabili alla pagina:

<https://www.giustizia.it/giustizia/page/it/ussm>

Organizzazione

La competenza territoriale dell'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni (USSM) di Messina riguarda il distretto di Corte di Appello del Tribunale per Minorenni; l'USSM è diretto da un Direttore, che coordina l'attività interna e rappresenta all'esterno l'Ufficio, curando altresì i rapporti con le Istituzioni.

I Funzionari dell'Ufficio, sia di Servizio Sociale che di Area Pedagogica, oltre al mandato relativo alla presa in carico dei singoli ragazzi assegnati, sono referenti di progetti realizzati in collaborazione con vari enti e/o associazioni e prendono parte a specifiche attività formative, di studio, ricerca e di approfondimento.

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



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

Strumento prioritario è il colloquio, utilizzato sia con i ragazzi che con le famiglie; lo stesso, quando ritenuto opportuno dall'Operatore, può essere effettuato, oltre che nella sede dell'Ufficio o in sedi accreditate, anche presso le abitazioni familiari nel corso della visita domiciliare.

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 intervengono nella presa in carico globale e multidimensionale dell'utenza.

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

L'Ufficio collabora con l'Ufficio Locale di Esecuzione Penale Esterna (U.L.E.P.E.), al fine di condurre interventi congiunti 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 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 équipe periodiche ed a colloqui effettuati anche presso le Case Circondariali.

Nell'ambito degli accordi interistituzionali fra il Centro per la Giustizia minorile e l'Università, l'Ufficio si rende, altresì, disponibile ad accogliere per lo svolgimento di tirocini formativi studenti del corso di laurea in Servizio Sociale (L39 e LM 87) e corsisti di Master universitari di I e II livello. Questa attività rappresenta un reciproco arricchimento sia per l'Ufficio che per il tirocinante.

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



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

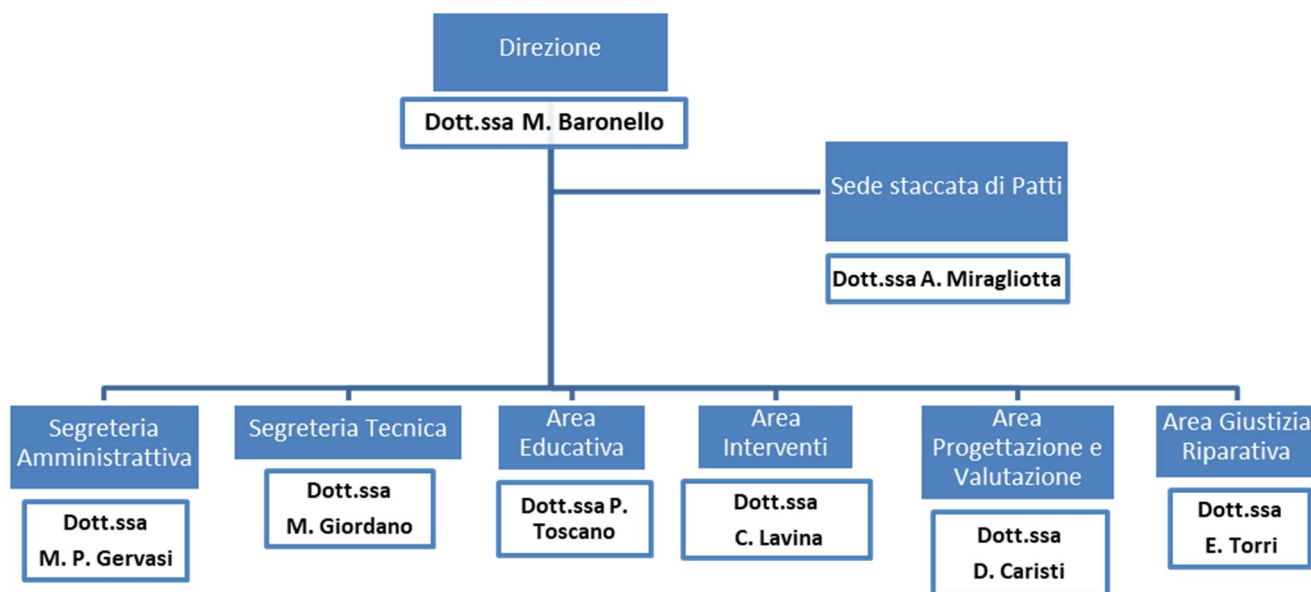
UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

L'Ufficio si articola come di seguito riportato:

L'USSM di Messina è composto, oltre al Direttore, da 32 unità, di cui 15 Funzionari della Professionalità di Servizio Sociale, 4 Funzionari della Professionalità Pedagogica, 1 Funzionario Amministrativo, 1 contabile, 7 assistenti amministrativi, 2 operatori, 2 centralinisti non vedenti, secondo la seguente organizzazione suddivisa per Aree.



DIREZIONE

Rappresentata dal Direttore Dott.ssa Maria Baronello è coadiuvata da uno **staff** composto da tutti i Coordinatori delle Aree e dal Referente della sede staccata di Patti.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

AREA DELLA SEGRETERIA TECNICA

Coordinata dal funzionario della professionalità di Servizio Sociale area III F2, dott.ssa Maria Giodano (e.mail: maria.giordano1@giustizia.it), costituisce la struttura di raccolta sistematizzata, elaborazione ed informatizzazione delle comunicazioni e informazioni sull'utenza monitorandone il flusso. La stessa è coadiuvata dal Funzionario di Servizio Sociale area III F2, dott.ssa Vanessa Gerbino (e.mail: vanessa.gerbino@giustizia.it), la quale, avvalendosi del Sistema Informativo dei Servizi Minorili della Giustizia (acr.SISM) e di dedicate strumentazioni informatiche, fornisce, attraverso il processo di analisi quantitativa e qualitativa, i dati e le correlazioni utili alla conoscenza del fenomeno della devianza minorile, contribuendo, altresì, all'elaborazione del documento di programmazione annuale da parte della direzione.

Vi collaborano, in atto, n.2 assistenti amministrativi ed un contabile.

AREA DELLA SEGRETERIA AMMINISTRATIVA

coordinata dal funzionario amministrativo area III F1, dott.ssa Maria Paola Gervasi (e-mail: mariapaola.gervasi@gisutizia.it) consente la gestione di tutto il personale, compresi gli operatori assegnati alla sezione staccata di Patti e degli atti prodotti sia amministrativi che tecnico-professionali. Vi lavorano in atto 5 unità, 1 Funzionario amministrativo, e 4 assistenti amministrativi. Fanno riferimento a quest'area lo spazio dell'accoglienza/portineria e del centralino composto da 1 assistente, 2 operatori e 2 centralinisti.

AREA INTERVENTI

coordinata dal Funzionario della Professionalità di Servizio Sociale area III F4 dott.ssa Carmela Lavina (e.mail: carmela.lavina@giustizia.it) segue e supervisiona tutto il lavoro tecnico-operativo svolto dai Funzionari. Tale area è deputata alla individuazione di metodologie e prassi comuni di azione e alla costruzione e/o al coinvolgimento delle reti operative territoriali.

Per alcuni ambiti di lavoro, che richiedono un alto livello di specializzazione, l' USSM si organizza attraverso gruppi di lavoro, che curano, sperimentandola, la messa a punto di specifiche procedure di intervento e la partecipazione ad una formazione specialistica, a volte organizzata direttamente dall' USSM.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

A quest'area afferiscono tutti i Funzionari della Professionalità di Servizio Sociale dell'Ufficio (Dott.sse T. Campagna, D. Caristi, I. Cosenza, I. D'Arrigo, V. Gerbino, M. Giordano, L. Intersimone, A. Lipari, A. Miragliotta, V. Passalacqua, M. Saya, R. F. Siracusa, A. Sturiale, E. Torri) e dei Funzionari dell'Area Pedagogica P.Toscano, I.Scuderi, F.Agosta, V.Chiofalo.

AREA PROGETTI E VALUTAZIONE

Coordinata dal funzionario della professionalità di Servizio Sociale area III F2 dott.ssa Danila Caristi (email: danila.caristi@giustizia.it) fornisce all'Ufficio occasioni, luoghi e risorse, da utilizzare a vantaggio dei minori/giovani adulti presi in carico.

Costituisce un'area particolarmente complessa per la qualità e la quantità di lavoro che vi si svolge. Nello specifico, il Coordinatore deve garantire il coordinamento delle progettualità e delle sperimentazioni in corso, con relativo monitoraggio e verifica dei risultati, curandone la tempestiva informazione al team di lavoro; la connessione dei progetti interni con le progettualità del territorio, per un uso più razionale ed efficiente delle risorse disponibili. La stessa cura la comunicazione tra gli operatori che ricoprono ruoli e funzioni all'interno di tali progettualità e con le parti interessate; il raccordo con il Coordinatore dell'Area Tecnica al fine di sviluppare progettualità correlate ai bisogni rilevati nel trattamento dei minori/giovani in carico, nonché sugli aspetti di lavoro che risultano essere critici; la definizione con i referenti di progetto, di modelli, metodologie e strumenti da partecipare e proporre a tutti gli Operatori.

Viene affidata alla responsabilità del Coordinatore dell'area progettuale anche tutta la progettualità inerente alla gestione dei tirocini professionali e dei rapporti con le diverse Università.

In tale Area, come predisposto dal Piano Annuale della Formazione - ove sono definite le linee di indirizzo, gli obiettivi strategici e le azioni operative volte alla qualificazione e allo sviluppo professionale ed al rafforzamento delle competenze del personale -, la Referente della Formazione decentrata di II livello, Dott.ssa Mariangela Saya (email: mariangela.saya@giustizia.it), previo rilevazione dei fabbisogni formativi espressi, attraverso l'analisi delle risorse interne ed esterne al Servizio, orienta le progettazioni formative e fornisce supporto operativo nelle fasi esecutive dei percorsi formativi individuati e frequentati.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

AREA DELLA GIUSTIZIA RIPARATIVA

Ccoordinata dal Funzionario della Professionalità di Servizio Sociale area III F2, dott.ssa Eliana Torri (e-mail: eliana.torri@giustizia.it), si connota come ambito privilegiato di riflessione, promozione e implementazione della cultura riparativa.

Le Linee guida per le articolazioni territoriali del Dipartimento per la Giustizia Minorile e di Comunità in materia di giustizia riparativa del 29 maggio 2026, emanate al fine di offrire un quadro unitario di riferimento alle articolazioni territoriali, evidenziano come, in ambito minorile, il raccordo tra l'USSM e il Centro di Giustizia Riparativa della città capoluogo di provincia, debba essere considerato strutturalmente necessario, inserendosi il programma di giustizia riparativa nel più ampio contesto del percorso socio-educativo del minore.

In particolare, l'art. 47, comma 2, del D.Lgs. 150/2022 prevede espressamente che l'informazione sulla facoltà di accedere ai programmi di giustizia riparativa e ai servizi disponibili venga fornita, oltre che dall'Autorità Giudiziaria, dagli istituti e dai servizi – anche minorili – del Ministero della Giustizia, dai Servizi Sociali del territorio, dai servizi di assistenza alle vittime e da altri operatori che entrino in contatto con gli interessati.

Nel procedimento penale minorile, i servizi minorili sono istituzionalmente in relazione con ogni aspetto della gestione del minore che abbia fatto ingresso nel circuito penale, ivi compreso l'eventuale programma di giustizia riparativa. In tale prospettiva, gli stessi servizi possono proporre al minore e all'Autorità Giudiziaria di valutare la possibilità di un invio al Centro di Giustizia Riparativa del minore in carico, laddove tale opportunità risulti coerente con il percorso avviato.

La specificità dell'ambito minorile impone, infatti, di collocare il programma di giustizia riparativa nel più ampio contesto del progetto educativo, del sostegno al minore, del rapporto con la famiglia, del superiore interesse del minorenne e dell'eventuale tutela delle vittime, in particolare se minorenni o vulnerabili, nonché di una più attenta integrazione istituzionale.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

AREA PEDAGOGICA EDUCATIVA

Coordinata dal Funzionario Senior di Area Pedagogica, Dott.ssa Paola Toscano, Area III F1, (e.mail paola.toscano@giustizia.it). All'interno dell'Area operano le Funzionarie Pedagogiche (dott.sse Iolanda Scuderi, Francesca Agosta, Veronica Chiofalo), che curano la dimensione formativa, relazionale e motivazionale dei minori e giovani adulti presi in carico.

Essa opera in stretta integrazione con l'Area Interventi e con l'Area Progetti e Valutazione, contribuendo alla costruzione di percorsi personalizzati che tengano insieme bisogni educativi, risorse personali, contesti di vita e obiettivi di responsabilizzazione.

L'Area svolge una funzione trasversale di osservazione, analisi e accompagnamento educativo, con particolare attenzione ai processi di crescita, alla gestione delle emozioni, alla capacità di assumere decisioni consapevoli e alla promozione di competenze sociali utili alla convivenza civile.

In quest'ottica, i Funzionari dell'Area Pedagogica partecipano alla definizione dei progetti individualizzati, contribuendo alla lettura pedagogica del caso, alla valutazione dei fattori di rischio e protezione e all'individuazione di strategie educative efficaci.

Un ulteriore ambito di intervento riguarda la progettazione e conduzione di attività laboratoriali rivolte ai minori in carico e, in alcuni casi, ai gruppi classe degli enti di formazione professionale e delle scuole del territorio. Tali attività – di carattere espressivo, relazionale, digitale, creativo o orientativo – mirano a favorire l'acquisizione di competenze trasversali, la gestione dei conflitti, la consapevolezza delle proprie azioni e la partecipazione attiva alla comunità formativa.

All'Area afferiscono i Funzionari della professionalità pedagogica dell'Ufficio, che operano in sinergia con i colleghi dell'Area Interventi e con i referenti territoriali, contribuendo alla definizione di prassi condivise e alla diffusione di una cultura educativa orientata alla responsabilizzazione, alla prevenzione e alla crescita personale.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

ARTICOLAZIONE TERRITORIALE DELL'UFFICIO

E' presente **la sezione staccata di Patti**, che ha la competenza su tutti i casi segnalati dall' A.G.M. provenienti dalla zona dei Nebrodi, a cui è assegnata ed è referente il Funzionario della Professionalità di Servizio Sociale area III F3 dott.ssa Miragliotta Antonietta (e.mail: antonietta.miragliotta@giustizia.it). La sede è istituita presso il Tribunale Ordinario di Patti (Via Molino Croce, snc 98066 PATTI -ME-).

La sezione staccata per la sua vicinanza territoriale favorisce l'accesso al servizio dell'utenza proveniente dalla zona dei Nebrodi, consentendo una risposta più rapida ed efficace ai suoi bisogni.

La presenza sul territorio favorisce la messa in atto di interventi socio educativi modulati in funzione delle esigenze educative del minore e delle specifiche risorse del territorio di appartenenza.

Favorisce, altresì, il lavoro di attivazione di risorse e costruzione di reti di collaborazione territoriali e promozione di comunità educanti, anche attraverso la realizzazione di mirate ed innovative progettazioni a favore dell'utenza.

Presso la suddetta sezione, inoltre, vengono svolte tutte le attività inerenti la progettazione locale e regionale relative al territorio di competenza.

Considerata la positiva esperienza di lavoro decentrato effettuata presso la sezione staccata di Patti, nonché la necessità di valorizzare ogni ambito territoriale, (tenendo conto, altresì, dei numerosi comuni afferenti alla Corte d'Appello di Messina) , i Funzionari di Servizio Sociale di questo USSM sono stati assegnati , quali referenti per l'Ufficio su delega del Direttore, nei Distretti Socio Sanitari della Corte d'Appello di Messina, come di seguito indicato:

-Distretto 26 MESSINA Referenti Dott.ssa Torri Eliana - Dott.ssa Danila Caristi

Citta' di Messina, suddivisa in 7 Circoscrizioni

-AOD1 Distretto 26 MESSINA Referenti Dott.ssa Lipari Antonella -Dott.ssa Mariangela Saya

Capofila Villafranca T. – Saponara – Rometta



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

-AOD2 Distretto 26 MESSINA Referenti Dott.ssa Angela Sturiale – Dott.ssa Iolanda Scuderi

– Capofila Pagliara - Mandanici – Furci Siculo – Nizza di Sicilia – Itala- Fiumedinisi – Ali – Ali Terme – Roccalumera - Scaletta Zanclea –

-Distretto 25 LIPARI Referenti Dott.ssa Saya Mariangela – Dott.ssa Antonella Lipari

Capofila Lipari - Leni – Malfa – Santa Maria di Salina

-Distretto 27 MILAZZO Referenti Dott.ssa Antonella Lipari – Dott.ssa Mariangela Saya

Capofila Milazzo - Pace del Mela – Gualtieri Sicaminò- Santa Lucia del Mela – San Filippo del Mela – Spadafora – Valdina – Venetico – Roccavaldina – Torregrotta – Monforte S. Giorgio – Condrò – S. Pier Niceto

-Distretto 28 BARCELLONA P.G. Referenti Dott.ssa Teresa Campagna - Dott.ssa Rosalba Siracusa

Capofila Barcellona P.G. - Merì – Montalbano Elicona – Basicò – Tripi – Terme Vigliatore – Castoreale – Rodi Milici – Furnari – Falcone – Novara di Sicilia – Mazzarà S. Andrea – Fondachelli Fantina

Distretto 29 MISTRETTA Referenti Dott.ssa Vanessa Gerbino -Dott.ssa Maria Giordano

Capofila Mistretta - Castel di Lucio – Reitano – Motta D’Affermo - Pettineo – Tusa- Santo Stefano di Camastra

-Distretto 30 PATTI Referenti Dott.ssa Antonietta Miragliotta- Dott.ssa Maria Giordano

Capofila Patti - Raccuia – Floresta — Ficarra – Sinagra - S.Angelo di Brolo - Ucria

AOD1 30 referente Dott.ssa Antonietta Miragliotta Brolo- Gioiosa Marea – Librizzi – Montagnareale – Oliveri- Piraino - S.Piero Patti.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

-Distretto 31 S.AGATA MILITELLO Referenti Dott.ssa Vanessa Gerbino – Dott.ssa Antonietta Miragliotta

S. Agata di Militello – Militello Rosmarino - Acquedolci – S.Fratello – Caronia – Frazzanò – Ucria –

-D31 AOD2 Capo D'Orlando – Caprileone – Torrenova –

-D31 AOD1 Castell'Umberto – Naso - S.Salvatore di Fitalia – Tortorici - Alcara Li Fusi - Longi -

- Galati Mamertino – San Marco D'Alunzio - Mirto

-Distretto 32 TAORMINA Referente Dott.ssa Loredana Intersimone – Dott.ssa Angela Sturiale

Capofila Taormina - Gallodoro – Castelmola – Gallodoro – Mongiuffi Melia - Letojanni – Motta Camastra – Francavilla di Sicilia – Moio Alcantara – Malvagna - Roccella Valdemone – Giardini Naxos -Graniti - Gaggi - Cesarò –Santa Teresa Riva - S. Alessio Siculo – Forza D'Agrò – Savoca – Casalvecchio Siculo – Antillo – Limina – Roccafiorita

La città, con i villaggi limitrofi (collinari e costieri), è suddivisa in 7 Circoscrizioni, per una lunghezza di 64 chilometri; anche in Città' pertanto si è proceduto ad abbinare i Funzionari alle singole Circoscrizioni :

I Circoscrizione Referenti Dott.ssa Carmela Lavina – Dott.ssa Saya Mariangela

(Giampileri Marina - Giampileri Superiore - Molino - Altolia - Briga Marina - Briga - Pezzolo - Ponte Schiavo - Santo Stefano Briga - Santa Margherita - Santo Stefano Mezzano - Galati Marina - Galati

Superiore - Galati Inferiore - Mili San Marco - Mili Marina - Mili San Pietro - Tipoldo - Larderìa Superiore - Larderìa Inferiore – Tremestieri).

II Circoscrizione Referenti Dott.ssa Carmela Lavina – dott.ssa Danila Caristi

Pistunina - Zafferìa - Santa Lucia - CEP - Contesse - Minissale - San Filippo Inferiore - S. Filippo Superiore



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

III Circoscrizione Referenti dott.ssa Irene D'Arrigo – Dott.ssa Loredana Intersimone

Rione Taormina - Gazzi - Mangialupi - Rione Aldisio - Ferrovieri - Cumia Superiore - Cumia Inferiore - Valle degli Angeli - Santo - Bordonaro - Palmara - Carrubbara - Monte Santo - Camaro Inferiore - Camaro - Bisconte – Cataratti - ZIR (rione Camaro Sup., Bisconte, Cataratti, Fondo Pistone)

IV Circoscrizione Referenti Dott.ssa Eliana Torri – Dott.ssa Danila Caristi

Gonzaga - Montepiselli - Gravitelli - Torre Vittoria - San Ranieri - Galletta, Fondo Sterio, Fondo Tornatola, Torrente Trapani, Fondo Galletta, Casazza, Torre Vittoria)

V Circoscrizione Referenti Dott.ssa Teresa Campagna – Dott.ssa Antonella Lipari

Svizzero - Giostra - Basile - Ritiro - S. Licandro - Regina Elena - San Michele - Annunziata Paradiso

VI Circoscrizione Referenti Dott.ssa Eliana Torri – Dott.ssa Veronica Passalacqua

Contemplazione - Pace - S. Agata - Ganzirri - Torre Faro - Capo Peloro - Mortelle - Timpazzi - Casa Bianca - Sperone - Faro Superiore - Curcuraci –

VII Circoscrizione Referenti Dott.ssa Eliana Torri – Dott.ssa Veronica Passalacqua

Massa S. Giovanni - Massa S. Lucia - Massa S. Nicolò - Massa S. Giorgio - Acqualadroni - Spartà - Castanea - Salice - Santo Saba - Rodia - Ortoliuzzo - Gesso



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

Caratterizzazioni qualitative

I nostri principi

I sei principi fondamentali a cui devono ispirarsi i servizi pubblici, prestando attenzione alla specificità del Servizio Sociale dedicato ai 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 quali, il colloquio, l'individuazione delle risorse, la chiarificazione sul processo penale minorile, etc., pur differenziando i percorsi a partire dalla diversità delle situazioni, delle esigenze e delle caratteristiche personologiche degli utenti.

Imparzialità

Ogni minore/giovane adulto seguito dal Servizio, così come la sua famiglia, potrà usufruire di interventi caratterizzati da imparzialità e atteggiamenti non giudicanti e non discriminatori per differenze di generalità, (età, razza, nazionalità...) e di neutralità rispetto a valori umani, etici, sociali.

Continuità

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

Diritto di scelta

Sebbene il minore/giovane adulto non possa arbitrariamente scegliere il Servizio (per es. IPM, USSM, CPA...) che eroga l'intervento, lo stesso minore/giovane adulto avrà facoltà di scelta sul ricevere chiarificazioni e sostegno, sull'adesione ad un programma educativo in suo favore, e sulla collaborazione con l'Ufficio di Servizio Sociale.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

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.).



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

LE DICHIARAZIONI DI QUALITÀ

Gli standard di qualità dell'USSM di Messina sono definiti in relazione alle attività istituzionali svolte su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

Essi individuano gli impegni dell'Amministrazione in termini di tempestività, efficacia e trasparenza degli interventi e sono articolati in indicatori misurabili, finalizzati al monitoraggio e al miglioramento continuo dei servizi.

Ambito	Dimensione	Indicatore	Standard
Avvio intervento	Tempestività	Tempo tra assegnazione del caso e invito al colloquio	≤ 15 giorni
Avvio intervento	Accessibilità	% casi con primo contatto effettuato	≥ 80%
Redazione relazioni sociali	Tempestività	Rispetto termini fissati dall'A.G.	100%
Redazione relazioni sociali	Efficacia	% relazioni complete e trasmesse	≥ 98%
Progetto individualizzato	Efficacia	% minori con progetto educativo formalizzato	≥ 95%
Progetto individualizzato	Qualità del servizio	Aggiornamento periodico del progetto	Su richiesta dell'A.G.
Intervento socio-educativo	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%
Rete dei servizi	Continuità	N. accordi/progetti con enti locali attivi	Aggiornamenti triennali

Inoltre, l'USSM di Messina garantisce:



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

1. **PRESA IN CARICO** con i seguenti criteri:

- ***Riservatezza***, attraverso:
 - a) L'utilizzo di *spazi* che permettano all'utente di sentirsi a proprio agio e dove lo stesso possa parlare con l'operatore.
 - b) Il rispetto del segreto professionale, che viene garantito dalla privacy sui dati, dall'attenzione posta dagli operatori a non diffondere il contenuto delle notizie apprese. Naturalmente sarà garantita, nell'interesse del minore/giovane adulto, la necessità di relazionare per competenza in merito alla situazione personale e socio-familiare all'Autorità Giudiziaria richiedente, nonché a quegli operatori, istituzionali e non, chiamati a collaborare nel trattamento delle situazioni in carico. Si specifica che ogni notizia, soprattutto se di rilevanza penale, dovrà necessariamente essere riferita all'Autorità Giudiziaria competente con la massima attenzione nel conciliare le funzioni di aiuto e controllo.
- ***Accessibilità***, attraverso:
 - a) L'organizzazione di *incontri concordati* con l'utenza nel rispetto delle sue esigenze e compatibilmente con gli impegni dell'operatore e l'orario di servizio.
 - b) La possibilità di *comunicare* con gli operatori di riferimento, ognuno dei quali ha giorni prestabiliti per la reperibilità presso l'ufficio;
 - c) *La tempestiva attivazione* dal momento dell'assegnazione.
- ***Conoscenza della situazione personale e socio-familiare (reti primarie e reti secondarie)***, attraverso:
 - a) Consultazione documentazione esistente
 - b) Colloqui di conoscenza
 - c) Visite domiciliari
 - d) Contatti enti locali
 - e) Contatti strutture scolastiche



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

f) Contatti privato sociale

2. **L'ACCOMPAGNAMENTO IL SOSTEGNO E LA CHIARIFICAZIONE** dall'inizio alla fine del procedimento penale, con i seguenti criteri:

• ***L'assistenza, la chiarezza e la trasparenza***, attraverso:

- a) Chiarimenti, informazioni e sostegno
- b) Chiarificazione ed esplicitazione della documentazione riguardante il minore/giovane adulto su richiesta dell'utenza
- c) Possibilità di accesso ai documenti secondo le modalità previste dalla L. 241/90

• ***La vicinanza***, attraverso:

- a) Atteggiamento non giudicante, empatico
- b) Disponibilità all'ascolto
- c) Attenzione ai bisogni segnalati

• ***La continuità*** attraverso:

- a) Presenza alle udienze di convalida presso il Centro di Prima Accoglienza (CPA)
- b) Presenza alle Udienze dei ogni ordine e grado.

3. **L'INTERVENTO E IL PROGETTO EDUCATIVO INDIVIDUALIZZATO (P.E.I.)** con i seguenti criteri:

• ***Partecipazione e condivisione del Percorso Educativo***, attraverso:

- a) La possibilità per il minore/giovane adulto di condividere con gli operatori la costruzione del percorso educativo;
- b) L'impegno degli operatori a costruire il P.E.I.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

- ***La valorizzazione delle competenze e delle attitudini del minore/giovane adulto nella costruzione del P.E.I., attraverso:***
 - a) L'individuazione e la valutazione delle risorse presenti sul territorio più idonee alle attitudini specifiche del minore/giovane adulto;
 - b) L'impegno degli operatori nel costruire un percorso educativo ricco di stimoli e interessante per il minore/giovane adulto;
 - c) La conoscenza dei bisogni per valorizzare le risorse del minore/giovane adulto e stimolarne le capacità;
 - d) La costruzione di un percorso educativo strutturato sulla base della conoscenza della situazione personale e socio-familiare del minore/giovane adulto;
 - e) La collaborazione, laddove necessario, di diverse figure professionali competenti (educatori, psicologi, neuropsichiatri infantili, etc.) che lavorano insieme attivando intese sia tra operatori che tra servizi.
 - f) Valutazione prima, durante e alla fine del percorso svolto dal ragazzo, con: l'impegno degli operatori di verificare il P.E.I. periodicamente (per es. verifica e/o controllo frequenza scolastica, verifica e/o controllo impegno lavorativo) e l'ulteriore impegno degli operatori di valutare il Progetto Educativo alla fine del percorso.
- 4. **IL COINVOLGIMENTO DELLA FAMIGLIA DEL MINORE/GIOVANE ADULTO NELLA COSTRUZIONE DEL P.E.I., attraverso:**
 - a) Colloqui periodici durante il percorso svolto dal ragazzo;
 - b) Individuazione delle relazioni significative per il minore/giovane adulto e per i suoi familiari;
 - c) Comprensione e conoscenza dei nodi problematici della famiglia;
 - d) Sostegno alla famiglia nelle varie fasi del procedimento penale e valorizzazione delle loro risorse.
- 5. **SEGRETARIATO SOCIALE,** con i seguenti criteri:



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

- a) La conoscenza da parte degli operatori delle competenze istituzionali degli altri servizi;
- b) La capacità degli operatori di accogliere adeguatamente l'utenza e gestire emergenze ed imprevisti.

6. **ACCOGLIENZA**, attraverso:

- a) Locali idonei;
- b) Personale addetto al portierato e alla custodia;
- c) Particolare e personalizzata cura da parte dei professionisti chiamati a realizzare gli interventi di sostegno e controllo, perché sia costante l'attenzione all'ascolto dei bisogni e delle attese.



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

INDIRIZZI UTILI

USSM MESSINA

Indirizzo: Viale Europa n. 137 – 98124 - Messina

Telefono Ufficio: 090/2921270

e.mail: ussm.messina.dgm@giustizia.it

pec: prot.ussm.messina@giustiziacert.it

Orari di apertura dell'Ufficio:

dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.30

martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.30.

Festività locale 3 giugno

SEDE STACCATA PATTI

Indirizzo: Via Molino Croce s.n.c. c/o Tribunale Ordinario – 98066 – Patti (ME)

Telefono: 0941/245289

e.mail: ussm.messina.dgm@giustizia.it

pec: prot.ussm.messina@giustiziacert.it

Festività locale 5 luglio



Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE E DI COMUNITA'

UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER MINORENNI

CENTRO DI PRIMA ACCOGLIENZA PER MINORENNI "ROSARIA LUCIA NATOLI"

MESSINA

RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'Ufficio riconosce il diritto degli utenti a presentare reclami, segnalazioni o suggerimenti al fine di contribuire al miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

I reclami possono riguardare disservizi, ritardi, comportamenti non conformi ai principi di correttezza, trasparenza e rispetto della persona, nonché ogni altra criticità riscontrata nell'erogazione delle prestazioni.

Modalità di presentazione.

Il reclamo può essere presentato:

- in forma scritta, tramite consegna diretta presso l'Ufficio;
- tramite posta elettronica all'indirizzo istituzionale;
- mediante gli eventuali moduli predisposti e disponibili presso la sede o sul sito istituzionale.

In ogni caso, il reclamo deve contenere elementi utili all'identificazione del problema segnalato.

Gestione del reclamo

L'Ufficio garantisce:

- la presa in carico di tutti i reclami pervenuti;
- l'analisi delle segnalazioni al fine di individuare eventuali criticità organizzative o operative;
- l'adozione di azioni correttive, ove necessario.

Tempi di risposta

Il riscontro al reclamo è fornito entro 30 giorni dalla ricezione.

Tutela dell'utente

È assicurata la riservatezza dei dati personali nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (Reg. UE 2016/679 – GDPR e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.).

Indirizzo: Viale Europa n. 137 – 98124 – Messina Telefono Ufficio: 090/2921270

- e.mail: ussm.messina.dgm@giustizia.it
- pec: prot.ussm.messina@giustiziacert.it