

REPUBBLICA ITALIANA
Regione Siciliana



Assessorato della Famiglia delle Politiche Sociali e del Lavoro
Dipartimento Regionale della Famiglia e delle politiche Sociali

DOMANDA DI FINANZIAMENTO DI PROGETTI NELL'AMBITO DEL PROGRAMMA PER LO SVILUPPO DI SERVIZI PUBBLICI PER L'ASSISTENZA GENERALE ALLE VITTIME DI OGNI TIPOLOGIA DI REATO E DI PERCORSI DI GIUSTIZIA RIPARATIVA.

TITOLO DEL PROGETTO:

SPORTELLO GENERALISTA PER L'ASSISTENZA ALLE VITTIME DI REATO E PER LA PROMOZIONE DI PROGRAMMI DI GIUSTIZIA RIPARATIVA

DURATA (durata 12 mesi):

12 mesi

Costo del finanziamento € 140.290,78

Importo dell'eventuale cofinanziamento €.

COSTO TOTALE €.

(come da scheda analitica dei costi allegata)

1. Anagrafica soggetto proponente

Denominazione del soggetto proponente:

Dipartimento Regionale della Famiglia e delle politiche Sociali

Sede: Palermo 90144

Indirizzo: Via Trinacria, 34/36

Telefono: 091/7074120

e-mail: marialetiziadiliberti@regione.sicilia.it

PEC dipartimento.famiglia@certmail.regione.sicilia.it

2. Responsabile del progetto

Nome e cognome: Dott.ssa Maria Letizia Di Liberti

Sede: Via Trinacria, 34/36 – 90144 Palermo

Telefono: 091/7074120

e-mail: marialetiziadiliberti@regione.sicilia.it

PEC dipartimento.famiglia@certmail.regione.sicilia.it

Data

Firma

3. Descrizione della partnership e cofinanziamento

Proponente:

Dipartimento Regionale della Famiglia e delle politiche Sociali

Partner

COMUNE DI PALERMO

TRIBUNALE ORDINARIO DI PALERMO

PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI PALERMO

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO

ORDINE DEGLI AVVOCATI DI PALERMO

ORDINE DEGLI PSICOLOGI DI PALERMO

SOGGETTI PRIVATI/ENTI DEL TERZO SETTORE

Si allega la dichiarazione di impegno di impegno alla sottoscrizione di un accordo di partenariato per ciascun partner per la realizzazione di servizi pubblici per l'assistenza alle vittime di qualsiasi tipologia di reato e per la promozione di percorsi di giustizia riparativa (comprendente le modalità di intervento ed eventualmente l'indicazione dell'importo del co-finanziamento).

4. Descrizione del progetto, specificando le modalità di erogazione dei servizi di assistenza generale alle vittime di reato e di percorsi di giustizia riparativa.

In conformità a quanto previsto dalla Direttiva 2012/29/UE che raccomanda agli artt. 7 e 8, la creazione di Uffici di Assistenza alle Vittime allo scopo di fornire un supporto legale, psicologico e sociale globale alle vittime di tutte le tipologie di reato, indirizzando le vittime ai servizi specializzati se il caso lo richiede, e con l'obiettivo di rafforzare la rete di assistenza delle vittime di reato e la tutela sociale e assistenziale, nonché per assicurare i diritti di informazione, sostegno emotivo e psicologico, anche per prevenire forme di vittimizzazione secondaria e per il coordinamento nazionale dei servizi di assistenza alle vittime, si propone l'istituzione, nella Provincia di Palermo, di uno Sportello di stampo generalista per la tutela delle vittime di qualsivoglia tipologia di reato.

L'istituendo servizio si configura come luogo e spazio di parola e di ascolto, dedicato e professionale, per tutte le persone vittime di un reato, indipendentemente dal fatto che abbiano presentato una denuncia o che esista un procedimento giudiziario. Il servizio garantirà alle persone vittime di ogni adeguata informazione sui percorsi di giustizia riparativa. Esso tiene conto dei seguenti principi base che potranno altresì essere tenuti presenti come indicatori base per la valutazione del servizio stesso.

- 1) **Assistenza pubblica:** Il servizio creato al fine di servire l'interesse pubblico e di proteggere le vittime di reato in maniera adeguata e stabile, è finanziato con fondi pubblici come previsto dalla Direttiva;

- 2) **Prossimità:** L'accesso al Servizio è riservato alle persone vittime di reato residenti sul territorio di competenza, che viene individuato per il progetto in Palermo e Provincia;
- 3) **Universalità:** Qualsiasi persona considerata vittima di reato può richiedere di usufruire dell'assistenza fornita dal Servizio tenendo conto di un concetto di vittima generalista. Secondo la Direttiva UE, la definizione di "*vittima di reato*" include:
 - a) le persone che hanno subito danni, compresi danni fisici, mentali o emotivi, o perdite economiche causate in maniera diretta da un reato, indipendentemente dalla nazionalità, dallo status amministrativo, età, ecc;
 - b) i familiari di una persona la cui morte è stata causata in maniera diretta da un reato e che hanno subito danni a seguito della morte della vittima. In particolare ai sensi dell'art. 8 co. 5 della Direttiva UE l'accesso ai servizi non deve essere subordinato alla presentazione da parte della vittima di formale denuncia relativa a un reato, all'Autorità competente;
- 4) **Specializzazione professionale:** L'assistenza offerta dal Servizio è erogata da uno staff multidisciplinare di professionisti specializzati e formati in maniera adeguata ai compiti di accoglienza, informazione sui diritti, supporto psicologico, accompagnamento ai servizi (come si detaglierà infra);
- 5) **Riservatezza e protezione della privacy della vittima:** La relazione tra utenti e professionisti è basata sulla riservatezza delle informazioni e deve essere offerta in condizioni logistiche che garantiscano la protezione della privacy delle vittime;
- 6) **Fiducia:** Per creare un clima di fiducia ogni persona che accederà al Servizio avrà come riferimento un operatore specifico;
- 7) **Personalizzazione:** Il Servizio assicura un'attenzione personalizzata a ciascun cittadino basata sul rafforzamento dell'autonomia decisionale dei singoli. Si terrà conto - entro i limiti del processo giudiziario - delle decisioni della vittima lungo tutto il percorso;
- 8) **Tempestività.** Il Servizio intende offrire una risposta coordinata in un breve lasso di tempo, specialmente in relazione alla valutazione del rischio e ogni volta che è necessario un supporto emotivo.

Il Servizio assicura i seguenti requisiti:

- Il lavoro di rete con i servizi e le Istituzioni pubbliche presenti sul territorio
- Gratuità delle prestazioni
- Rispetto per l'autonomia della persona vittima
- Confidenzialità
- Sostegno globale e pluridisciplinare della vittima di reato
- Facile accessibilità

5. **Azioni di rafforzamento della rete dei servizi di assistenza generale alle vittime di ogni tipologia di reato, inclusi quelli di giustizia riparativa; qualità del partenariato coinvolto e modalità di coinvolgimento, sistemi di verifica e controllo della qualità dei servizi erogati e la compatibilità di essi con riferimento a quanto previsto nella Direttiva 2012/29/UE.**

Attraverso il Servizio, con l'impulso della Regione, potrà essere data concreta attuazione al **Protocollo di intesa per la tutela delle vittime di reato "Sportello d'ascolto per le Vittime di reato nella città di Palermo"**, sottoscritto in data 3 febbraio 2020 con alcuni partner presenti nel territorio, stante che le finalità di tale Protocollo appaiono coerenti con quelle del bando.

In particolare, il predetto protocollo d'intesa è volto alla *"realizzazione nel territorio palermitano di un sistema di supporto alle vittime di reato al fine di fornire loro sostegno psicologico e assistenza, tutelando i diritti di informazione, riservatezza ecc.; di ripristinare le competenze sociali quali la fiducia in sé stessi e nell'altro, la sicurezza, il senso di appartenenza, le capacità produttive, comunicative e relazionali che possono essere compromesse dalle esperienze di vittimizzazione; di promuovere il reinserimento sociale della vittima di reato e la ricomposizione dei suoi legami sociali evitando il rischio di isolamento e di auto-esclusione con la conseguente rinuncia alla fruizione di beni, servizi, relazioni e con la conseguente riduzione del capitale sociale; di informazione, orientamento e consulenza alle vittime per favorire la fruizione di servizi presenti nel territorio palermitano"*.

Detto Protocollo offre una prospettiva fondamentale verso la realizzazione di programmi di giustizia riparativa in favore o su richiesta delle persone vittime di reato cui si riconosce nei fatti un preciso diritto ad essere compiutamente informate sulla possibilità di accedere a forme di giustizia riparativa (cfr. par. III, punto 16 della CM/Rec (2018) 8).

Tali programmi, peraltro, hanno un forte radicamento nella realtà palermitana e nella provincia stante l'esistenza di un riferimento strutturato presso il Comune di Palermo, oggi chiamato **"Unità organizzativa Mediazioni- Giustizia Riparativa"**.

Per garantire il buon funzionamento della rete dei servizi, si ritiene opportuno istituire una **cabina di regia** composta dai referenti dei soggetti partner che saranno successivamente individuati, con compiti di:

- Supervisione e controllo dell'attuazione e dell'andamento del progetto;
- Convocazione a cadenza periodica di incontri per lo sviluppo, la stabilizzazione e il progressivo rafforzamento della rete;

La modalità di coinvolgimento attivo dei partners rispetto agli impegni dagli stessi assunti, come definiti nel Protocollo, vedrà:

- l'individuazione di un referente di ciascun Ufficio cui rivolgersi per l'accompagnamento delle persone vittime;
- l'individuazione dei soggetti di ciascun Ufficio cui rivolgere la sensibilizzazione/formazione e la definizione di un modello formativo da erogare ai diversi destinatari;
- la predisposizione delle procedure di invio da/per Uffici del territorio;
- la predisposizione della modulistica e di data base per la raccolta dei dati.

La raccolta dei dati, nonché la successiva **attività di analisi e valutazione ai sensi dell'art. 28 della Direttiva 2012/29/UE** in merito ai reati e al fenomeno della tutela della vittima verrà curata dal Tribunale di Palermo che si avvarrà dagli addetti all'Ufficio per il Processo del Tribunale di Palermo, nell'ambito del servizio Innovazione.

6. Obiettivi specifici che si intendono raggiungere e risultati attesi al termine dell'iniziativa progettuale. Descrivere la rete dei partner coinvolti ed il ruolo da ciascuno ricoperto nell'erogazione dei servizi offerti alle vittime di reato (Uffici giudiziari, Uffici di esecuzione penale esterna,

Provveditorati Regionali dell'Amministrazione penitenziaria, Centri per la Giustizia minorile, Forze dell'Ordine, ASL, etc.)

Obiettivi specifici:

- Istituzione di uno spazio generalista dedicato alle vittime di reato che si avvalga della rete interistituzionale e di équipe pluriprofessionali che debbono essere, preliminarmente ed adeguatamente formate nel supporto globale alle vittime;
- Diffusione e sensibilizzazione del territorio al rispetto dei diritti delle vittime di reato;
- Potenziamento dei Servizi pubblici e/o privati specialistici volti alla tutela delle vittime di reato (dir. 29);
- Consolidamento della rete di coordinamento degli attori istituzionali e non preposti al sostegno alle vittime di reato;
- Promozione e diffusione del paradigma riparativo anche avvalendosi dell'Unità Organizzativa Mediatori Giustizia riparativa del Comune di Palermo.

Risultati attesi:

- Efficacia e tempestività di intervento nel supporto alle vittime di reato;
- Semplificazione delle comunicazioni tra le istituzioni tramite la condivisione dei linguaggi e dei metodi operativi;
- Tutela dal rischio di vittimizzazione secondaria e previsione di un intervento globale e personalizzato;
- Accrescimento della capacità delle persone vittime di elaborare, col supporto degli operatori dello sportello, una propria progettualità esistenziale e un'autonoma e rinnovata capacità di trovare risposte ai propri bisogni;
- Restituzione alla persona che ha subito un reato di una concreta fiducia nelle istituzioni. Garantire alla vittima di reato la possibilità di accedere o accogliere volontariamente programmi di giustizia riparativa.

La rete dei partner dell'attività progettuale si avvale di tutti i soggetti firmatari, di seguito elencati, della dichiarazione di impegno alla sottoscrizione di un accordo di partenariato di proposta progettuale per la realizzazione di servizi pubblici per l'assistenza alle vittime di qualsiasi tipologia di reato e per la promozione di percorsi di giustizia riparativa:

COMUNE DI PALERMO

TRIBUNALE ORDINARIO DI PALERMO

PROCURA DELLA REPUBBLICA PRESSO IL TRIBUNALE DI PALERMO

AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE DI PALERMO

ORDINE DEGLI AVVOCATI DI PALERMO

ORDINE DEGLI PSICOLOGI DI PALERMO

SOGGETTI PRIVATI/ENTI DEL TERZO SETTORE

7. Indicare per ciascuna attività le risorse professionali impiegate

Descrivere le modalità di erogazione del servizio per l'assistenza alle vittime di reato nel rispetto della Direttiva 2012/29/UE

ASSISTENZA PRESTATATA

Accoglienza e ascolto privilegiato e supporto pluridisciplinare ai sensi degli artt. 8 e 9 della Direttiva UE

- a. informazioni, consigli e assistenza in materia di diritti delle vittime, fra cui le possibilità di accesso ai sistemi nazionali di risarcimento delle vittime di reato, e in relazione al loro ruolo nel procedimento penale, compresa la preparazione in vista della partecipazione al processo;
- b. informazioni su eventuali pertinenti servizi specialistici di assistenza in attività o il rinvio diretto a tali servizi;
- c. sostegno emotivo e, ove disponibile, psicologico;
- d. consigli relativi ad aspetti finanziari e pratici derivanti dal reato;
- e. informazione sui percorsi di giustizia riparativa;
- f. consigli relativi al rischio e alla prevenzione di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazioni e ritorsioni

METODOLOGIA E MODALITÀ DI INTERVENTO

LA METODOLOGIA adottata da tutti gli operatori del Servizio privilegia, sin dal primo incontro un ascolto partecipato, non direttivo e non giudicante, che restituisce la parola alla vittima, incentivando la capacità della persona ad esprimere i propri bisogni, ad esternare le proprie emozioni, ad essere attore delle proprie scelte. La capacità di accoglienza da parte dell'operatore è strumento principe del servizio che si intende offrire alla vittima, riconoscendola nella sua individualità e nella singolarità della sua storia. Lo spazio protetto e confidenziale è una variabile fondamentale dell'incontro che consente alla persona la possibilità di dar ordine al disordine scaturito dal crimine/violenza/evento subito, con il sostegno degli operatori.

IL MODELLO DI INTERVENTO adottato fa riferimento alla promozione di benessere e al facilitare una dimensione di *empowerment* della vittima stessa. Ciò non solo al fine di accogliere i suoi bisogni immediati, ma, soprattutto, per minimizzare i rischi di vittimizazioni successive nella sua vita. Gli operatori dello Sportello si rifanno alla cosiddetta "consulenza di processo". L'operatore aiuta quindi chi si rivolge allo Sportello a co-costruire processi di soluzione al miglioramento della propria specifica situazione che implica non tanto indicare soluzioni, quanto piuttosto aiutare la vittima a scoprire di cosa ha bisogno, a dare forma alle sue esigenze, e quindi sostenerla e seguirla in quella direzione.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I. COLLOQUIO DI ACCOGLIENZA

Informazioni

Al momento del primo colloquio effettuato da due operatori, di cui uno diventa il referente per il singolo caso, vengono fornite tutte le necessarie informazioni circa le tipologie di assistenza erogate dai Servizi specialistici presenti sul territorio

Valutazione individuale dei bisogni della vittima (art. 22 Direttiva UE)

Viene effettuata una valutazione dei bisogni della vittima tenendo in considerazione:

- dei bisogni espressi dalla vittima, rispettandone l'integrità fisica, mentale e morale;
- delle caratteristiche personali della vittima, come età, genere, etnia, religione, orientamento sessuale, salute, status di soggiornante, difficoltà di comunicazione, situazioni relazionali o di dipendenza dal trasgressore e precedenti esperienze nel mondo della criminalità;
- della tipologia del reato e le circostanze dello stesso.

La valutazione individuale è effettuata con la stretta partecipazione della persona vittima e tiene conto dei suoi desideri, compresa la sua eventuale volontà di non avvalersi delle misure speciali previste dagli artt. 23 e 24 della Direttiva.

II. REDAZIONE DI UN PIANO DI ASSISTENZA PERSONALIZZATO

Il referente del caso definisce, sulla base della valutazione precedente, un piano dettagliato che includa le necessarie misure legali, psicologiche e sociali e la persona viene pertanto avviata al livello di consulenza/assistenza appropriato.

Riunioni di équipe

Diversi professionisti esaminano il piano di cui sopra, apportando man mano le eventuali necessarie modifiche e definendo l'esigenza di coinvolgimento di altri soggetti e le misure di coordinamento con i servizi specializzati territoriali opportuni per ogni caso.

III. INFORMAZIONE SUI DIRITTI E CONSULENZA LEGALE

Il servizio fornirà a chi non abbia già assistenza legale.

Informazioni e consulenza

- sul tipo di assistenza che la persona può ricevere nell'ambito delle attività giudiziarie;
- sui diritti che possono essere esercitati all'interno del processo;
- sulle modalità di presentazione di una denuncia e la procedura per la sua archiviazione;
- sulla possibilità e le relative procedure per richiedere misure di protezione;
- su come ottenere consulenza legale/difesa e, per alcuni casi specifici, informazioni sulla disponibilità del patrocinio a spese dello Stato;
- sui diritti economici relativi al processo, in particolare sugli aiuti e il risarcimento per i danni causati dal reato subito;
- sulle misure di assistenza e sostegno disponibili per le vittime e le procedure per ottenerle;
- sulle misure di tutela da poter richiedere durante i procedimenti giudiziari.

Accompagnamento

Durante tutto il processo, e se necessario al processo e/o durante le varie fasi del processo penale.

Il Servizio dispone del supporto del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati della città di Palermo che, come da dichiarazione di impegno alla sottoscrizione di un accordo di partenariato per la proposta progettuale per la realizzazione di servizi pubblici per l'assistenza alle vittime di qualsiasi tipologia di reato e per la promozione di percorsi di giustizia riparativa, si impegna fornire i servizi offerti dallo sportello del cittadino favorendo la partecipazione su base volontaria di Consiglieri ed Avvocati che abbiano esperienza nella materia penale sostanziale e procedurale (art. 10 convenzione).

Gli Avvocati che parteciperanno garantiranno un servizio di informazione e primo orientamento. Il servizio è prestato su base gratuita e fermi i divieti di cui all'art. 5 co. 4 del Reg. CNF del 19 aprile 2013, n. 2.

IV. SOSTEGNO PSICOLOGICO

Assistenza psicologica

- viene offerta alle vittime che al momento dell'accoglienza si mostrino o siano particolarmente vulnerabili, per contrastare una possibile crisi psicologica derivante dal reato subito, nonché – se richiesta – durante il processo;
- non trattandosi di una terapia prevede, in media, max tre incontri di accoglienza e consulenza che possano permettere alla vittima una ri-narrazione dell'esperienza, permettendole di dare spazio ai vissuti personali attraverso la condivisione di aspetti di tipo emotivo-relazionale che trascendono i bisogni più operativi e concreti;
- Verrà valutato con la persona l'eventuale successivo invio a servizi specializzati della rete territoriale.

Il servizio si avvarrà di Psicologi e Psicoterapeuti individuati dai partner coinvolti.

V. INFORMAZIONE SULLA GIUSTIZIA RIPARATIVA

Il servizio darà alla persona vittima ogni adeguata informazione sulla giustizia riparativa per:

- **Assicurare** la protezione da ogni vittimizzazione secondaria, intimidazioni o ritorsioni;
- **Consentire**
- di esprimere l'eventuale consenso libero e volontario a proposte di giustizia riparativa
- di richiedere volontariamente percorsi riparativi;
- **Chiarire che il consenso può essere revocato in qualsiasi momento.**

L'operatore di giustizia riparativa sarà in ogni caso persona diversa dagli operatori che abbiano fatto l'accoglienza.

Il servizio dispone di operatori specializzati per l'ascolto e l'assistenza di persone vittime di reato e si avvale di:

Mediatori penali - Operatori di giustizia riparativa- che abbiano maturato esperienza almeno triennale nel settore e che abbiano esercitato in tale ambito già in precedenza in virtù di protocolli di intesa con gli uffici giudiziari o altri soggetti pubblici. In particolare, il Servizio si avvale dell'U.O. Mediazioni - Giustizia Riparativa del Comune di Palermo, nonché di mediatori esperti e/o organizzazioni operanti nel terzo settore.

Specificare se vengano o meno utilizzati i beni sequestrati o confiscati per erogare il servizio:

E' in atto una intesa tra il Tribunale di Palermo con Organizzazioni di volontariato per l'utilizzo dei beni sequestrati e/o confiscati per l'erogazione del servizio

Numero delle risorse professionali impiegate nei servizi di assistenza alle vittime e nei servizi di giustizia riparativa:

Servizi di assistenza alle vittime (sportello):

- 2 operatori di sportello;
- psicologi; (su richiesta e/o necessità)
- avvocati (civile e penale); (su richiesta e/o necessità)

- mediatore linguistico-culturale; (su richiesta e/o necessità)

Servizi di giustizia riparativa:

saranno impiegate le risorse professionali dell'Unità organizzativa Mediazioni - Giustizia Riparativa del Comune di Palermo.

Specificare la formazione professionale ed esperienziale richiesta e certificata per il predetto personale impiegato nei servizi di assistenza alle vittime e nei servizi di giustizia riparativa:

Il Servizio è organizzato su base multidisciplinare e si avvale di un gruppo di professionisti con differenti specializzazioni, i quali saranno tutti formati, preliminarmente, nell'ascolto della persona vittima di reato. In particolare dispone di:

- Operatori Sociali (assistenti sociali, educatori): con competenza nell'accoglienza, nell'ascolto, nonché nell'orientamento verso i servizi del territorio
- Giuristi che forniranno alle persone vittime informazioni, orientamento e consulenza sui loro diritti e sulle procedure da seguire
- Psicologi che assicureranno la gestione dell'analisi della domanda nella fase di accoglienza della richiesta di aiuto e sostegno psicologico, orientando le persone vittime verso i servizi specialistici idonei
- Mediatori culturali e linguistici, all'occorrenza, per garantire alle persone straniere la comprensione sui diritti e facoltà ad esse riconosciute
- Operatori di giustizia riparativa con formazione specialistica nella mediazione umanistica
- Volontari si ritiene di accogliere la collaborazione – a titolo gratuito e previa selezione - di alcuni volontari del territorio, per l'accompagnamento delle persone ai servizi.

Il Servizio si pone l'obiettivo di garantire la **FORMAZIONE SPECIALISTICA DEGLI OPERATORI DI SPORTELLO** ai sensi dell'art. 25 della direttiva UE avvalendosi della collaborazione dei soggetti di seguito specificati:

- Referenti: individuati nell'ambito del coordinamento operativo (cabina di regia);
- Forze dell'Ordine: la formazione sarà incentrata sul trattamento della vittima al momento della denuncia, durante il processo (con un focus particolare nei confronti dei soggetti più vulnerabili), sulle modalità di ascolto delle persone e di invio al Servizio;
- Attori giudiziari: la formazione sarà incentrata su come trattare la vittima durante il processo (in special modo i soggetti più vulnerabili) e l'utilizzo di misure di protezione durante il processo (come ad esempio sale d'attesa separate, dichiarazioni video - registrate, ecc.);
- Operatori di tutti i Servizi del territorio (Rete di assistenza con il supporto delle autorità pubbliche che forniscono risorse umane ed economiche): la formazione tenderà a sensibilizzare gli operatori dei Servizi Socio – sanitari del territorio all'ascolto della persona vittima, a condividere le misure di supporto da predisporre da ciascun Ente, a individuare le modalità di invio al Servizio e di accompagnamento della persona vittima dal Servizio all'Ente;
- Operatori dei Comuni specificatamente individuati per costruire una “rete di esperti” sull'ascolto delle persone vittime e la risposta ai loro bisogni;
- Servizi del privato sociale: incontri di condivisione sullo specifico dell'assistenza alle persone vittime di reato;

Numero di ore di impiego delle predette risorse nei servizi di assistenza alle vittime e nei servizi di

giustizia riparativa:

2 mattine e 2 pomeriggi minimo da 3 ore;

minimo 12 ore a settimana ad operatore in co-presenza (minimo 2 operatori);

8. Indicare per ciascun servizio i destinatari che si prevede di raggiungere con gli interventi previsti nel progetto

Numero dei destinatari per i servizi di assistenza generale alle vittime di ogni tipologia di reato e di percorsi di giustizia riparativa:

Il Servizio si rivolge:

- ad ogni persona fisica che abbia subito un danno, anche fisico, mentale o emotivo o perdite economiche che siano stati causati direttamente da un reato;
- al familiare di una persona la cui morte sia stata causata direttamente da un reato e che abbia subito un danno in conseguenza della morte di tale persona. Si intende per familiare il coniuge, la persona che convive con la vittima in una relazione intima, nello stesso nucleo familiare e in modo stabile e continuo, i parenti in linea diretta, i fratelli e le sorelle, e le persone a carico della vittima.

L'accesso ai servizi non è subordinato alla presentazione da parte della vittima di formale denuncia relativa a un reato all'Autorità competente.

Il Servizio definisce come suo impegno centrale lo sviluppo di ogni iniziativa di tutela delle persone vittime con particolare riferimento a quelle maggiormente esposte a rischio di vittimizzazione secondaria o ripetuta e delle "persone vittime con esigenze specifiche", persone particolarmente vulnerabili o in situazioni che le espongono particolarmente a un rischio elevato di danno, quali:

- minori e disabili, vittime vulnerabili per le loro caratteristiche personali;
- vittime del terrorismo;
- vittime di violenza di genere, della sua identità di genere o della sua espressione di genere.

Il Servizio tiene conto della situazione personale delle vittime, delle loro necessità immediate, dell'età, del genere, di eventuali disabilità e della maturità di ciascuno, nel rispetto dell'integrità fisica, psichica e morale e della libertà di decisione.

9. Ambito territoriale di riferimento

L'ambito territoriale di riferimento corrisponde al territorio della Provincia di Palermo, con l'obiettivo della futura estensione del servizio, in caso di esito positivo, a tutto il territorio della Regione Sicilia.

10. Descrizione del sistema di monitoraggio e valutazione

L'art. 28 della Direttiva 2012/29/UE, rubricato "Comunicazione di dati e statistiche", prevede che gli Stati Membri procedano alla raccolta dei dati disponibili relativi al modo e alla misura in cui le vittime hanno avuto accesso ai diritti previsti dalla direttiva, da trasmettersi in seguito alla Commissione.

I dati relativi allo Sportello di tutela delle vittime istituito sulla scorta del presente progetto, inerenti ai reati commessi e alla tutela delle vittime, verranno raccolti, analizzati, elaborati e valutati dal Tribunale di Palermo che si avvarrà dagli addetti all'Ufficio per il Processo del Tribunale di Palermo, nell'ambito del servizio Innovazione.

Tale Servizio, pertanto, raccoglierà tutti i dati connessi agli interventi realizzati, con le dovute garanzie in ordine alla trattazione degli stessi ai sensi del regolamento generale sulla protezione dei dati (in sigla RGPD), n. 2016/679.

11. Programma e cronoprogramma

Fase	Obiettivi specifici	Attività previste dal progetto	Strumenti, metodi e risorse
1	SENSIBILIZZAZIONE DELLA RETE	1. N. 3 incontri rivolti ai soggetti indicati al punto 3 finalizzati alla condivisione dei linguaggi e dei metodi operativi; 2. Definizione delle modalità di raccordo della rete ed individuazione delle modalità di invio al servizio; 3. Costituzione della cabina di regia	1. Interscambio di <i>best practices</i> utilizzando una metodologia educativa <i>peer to peer</i>; 2. Creazione di una modulistica volta ad assicurare il buon funzionamento dello sportello e condivisione delle misure di supporto da predisporre da ciascun Ente; 3. Raccordo operativo dei referenti dei partner ad opera di un coordinatore scientifico.
2	FORMAZIONE SPECIALISTICA DEGLI OPERATORI DI SPORTELLLO	1. Individuazione dell'Ente formatore; 2. Organizzazione multidisciplinare del servizio formativo; 3. Formazione incentrata sull'ascolto attivo della persona vittima di reato	1. Criteri di selezione: - esperienza almeno triennale nell'assistenza alle vittime di reato; - multidisciplinarietà degli interventi formativi; - approccio umanistico. 2. La formazione sarà garantita da un <i>team</i> di professionisti con specializzazioni eterogenee (giuridica, psicologica, sociale); 3. La metodologia utilizzata sarà informata ai seguenti criteri: - ascolto empatico; - riconoscimento dell'altro; - assenza di giudizio; - restituzione alla vittima di uno spazio di parola e di ascolto; - confidenzialità e riservatezza
3	APERTURA DELLO SPORTELLLO	1. Predisposizione dei locali; 2. Divulgazione delle modalità di accesso al servizio; 3. Accessibilità al servizio ed operatività dello	1. Reperimento degli strumenti (informatici e di cancelleria) necessari per il funzionamento dello sportello; 2. Opuscoli informativi, siti web/canali <i>social</i> degli Enti,

		sportello.	locandine affisse presso le sedi istituzionali dei partner, campagna di sensibilizzazione; 3. Accesso gratuito mediante presentazione spontanea negli orari di apertura al pubblico, favorita anche dall'informazione fornita dalle autorità di pubblica sicurezza, dalle istituzioni scolastiche, da realtà associative, dal vicinato, ecc.
4	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	1. Accoglienza della persona vittima; 2. Ascolto, valutazione dei bisogni e informazione sui percorsi di giustizia riparativa; 3. Accompagnamento della persona vittima dallo sportello ai servizi specialistici del territorio da parte dell'operatore referente per il singolo caso e monitoraggio del caso per un congruo periodo; 4. Supervisione e monitoraggio trimestrale da parte della cabina di regia e degli altri soggetti di cui ai punti 5, 10.	1. Colloquio di accoglienza e predisposizione di una cartella personale; 2. Ascolto partecipato, non direttivo e non giudicante, che restituisca alla persona vittima la possibilità di esprimere i propri bisogni e la capacità di autodeterminarsi; 3. Attivazione della rete interistituzionale e orientamento ai servizi specialistici del territorio; 4. Raccolta dei dati registrati dagli operatori di sportello, analisi e aggiornamento periodico dell'andamento dell'erogazione del servizio mediante i report trimestrali redatti dagli operatori di sportello.

Cronoprogramma

Fase	ANNO 2023											
	Gen.	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic..
1	X	X										
2	X	X										
3			X									
4			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Il responsabile del progetto, quale referente unico per tutte le comunicazioni, in caso di approvazione del progetto presentato, si impegna a:

- a) ad assicurare l'esecuzione esatta ed integrale del progetto, unitamente alla corretta gestione, per quanto di competenza, degli oneri finanziari ad esso imputati o dallo stesso derivanti;
- b) a comunicare immediatamente l'eventuale mutamento del responsabile del progetto assicurando la trasmissione del relativo atto di nomina;
- c) a sottoporre, ai fini della necessaria autorizzazione, le eventuali modifiche sostanziali da apportare al progetto e/o al budget di progetto ed a comunicare immediatamente ogni variazione delle modalità di esecuzione del progetto, ivi compresa ogni variazione del cronoprogramma di progetto, per la preventiva valutazione ed eventuale approvazione;
- d) a trasmettere una relazione trimestrale sull'andamento del progetto tramite posta elettronica certificata;
- e) a trasmettere, tramite posta elettronica certificata, la scheda di monitoraggio trimestrale di progetto, utilizzando il modello all'uopo predisposto;
- f) a trasmettere, tramite posta elettronica certificata, alle scadenze previste nella convenzione di finanziamento, un rapporto sull'impiego dei fondi ricevuti, inviando con firma digitale la documentazione giustificativa delle spese sostenute;
- g) a trasmettere, tramite posta elettronica certificata, una relazione finale, firmata digitalmente, sulle attività realizzate, sui risultati raggiunti e sulla regolare esecuzione di quanto previsto nel progetto;
- h) a far accedere al controllo sull'attività finanziaria le persone delegate dall'Amministrazione;
- i) a predisporre la raccolta, la corretta conservazione e l'invio degli atti, dei documenti e delle informazioni richieste;
- j) ad utilizzare la posta elettronica certificata, quale mezzo per le comunicazioni ufficiali con l'Amministrazione;
- k) ad avviare le attività progettuali entro i tempi stabiliti nella scheda di progetto, comunicando all'Amministrazione la data di inizio delle stesse e la sede di svolgimento delle azioni previste dal progetto;
- l) ad individuare i soggetti attuatori degli interventi mediante procedure ad evidenza pubblica, nel rispetto della normativa vigente (con particolare riferimento al D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii., al D. Lgs. n. 165/2001, alla L. 241/90, al D.Lgs. n. 117/17, ecc.);
- m) a gestire tutte le attività nel rispetto delle norme di Contabilità Generale dello Stato, della normativa in materia di appalti pubblici, nonché delle normative di settore;
- n) a provvedere agli adempimenti obbligatori di pubblicità e trasparenza di cui alla Legge n. 190/2012 e dal D.lgs. n. 33/2013, come modificati ed integrati dal Decreto Legislativo 97 del 25 maggio 2016 recante la "Revisione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza" e ss.mm.ii.;
- o) a rispettare le norme sulla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali come previsto dal decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101, contenente disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale al Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 e ss.mm.ii.;
- p) a rispettare le norme sulla sicurezza e sulla salute dei lavoratori;
- q) ad assumere tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13

- r) agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii. ;
- s) a richiedere e comunicare tempestivamente il Codice unico di progetto-CUP, assicurando i relativi adempimenti rispetto agli obblighi di cui alla correlata disciplina normativa.

Luogo e data:

Firma del Responsabile di progetto