Ministero della Giustizia

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE

Direzione Generale per l'attuazione dei provvedimenti giudiziari

Ufficio I

Serv. 3°
Protocollo n. 5351 Roma, 17 Feb. 2006

Allegati n°1
LETTERA CIRCOLARE

AI SIGNORI DIRETTORI DEI
CENTRI PER LA GIUSTIZIA
MINORILE

AI SIGNORI DIRETTORI DEGLI
UFFICI DI SERVIZIO SOCIALE
PER MINORENNI

e,p.c.

AI SIGNORI PRESIDENTI DI CORTE D'APPELLO
SEZIONI MINORI

AI SIGNORI PRESIDENTI DEI
TRIBUNALI PER I MINORENNI

AI SIGNORI PROCURATORI DELLA
REPUBBLICA PRESSO I TRIBUNALI PER
I MINORENNI

AI SIGNORI MAGISTRATI DI
SORVEGLIANZA PRESSO I
TRIBUNALI PER I MINORENNI

AI SIGNORI DIRETTORI DEI
CENTRI DI PRIMA ACCOGLIENZA

AI SIGNORI DIRETTORI DELLE
COMUNITA' PUBBLICHE PER I MINORENNI

AI SIGNORI DIRETTORI DEGLI
ISTITUTI PER I MINORENNI

LORO SEDI

AI SIGNORI DIRETTORI GENERALI

Via Giulia, 131 00186 - ROMA Tel. 06.68188.1 Fax 06.6879236 E.mail: giustizia.minorile@giustizia.it

AI SIGNORI DIRIGENTI DEGLI UFFICI I, II, III
CAPO DIPARTIMENTO

AI SIGNOR DIRIGENTE DELL'ISTITUTO
CENTRALE PER LA FORMAZIONE

S E D E

Oggetto: Organizzazione e gestione tecnica degli Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni

Questo Dipartimento, nell'ambito delle iniziative promosse e realizzate per il Programma Esecutivo d'Azione annuale di ciascuna Direzione Generale, ha inserito l'obiettivo di ridefinire il modello organizzativo degli Uffici di Servizio Sociale per i minorenni.

Come già comunicato in precedente corrispondenza, l'esigenza di attualizzare i contenuti della Circolare prot. n. 72676 del 16 maggio 1996 è scaturita anche dai cambiamenti normativi e socio-culturali dell'ultimo decennio.

Pertanto si è ritenuto opportuno costruire l'attività di lavoro nell'ambito del Piano Esecutivo d'Azione per l'anno 2005 anche al fine di poter approfondire alcune aree tematiche in relazione alle finalità istituzionali, al modello organizzativo e alla dimensione tecnico- professionale.

Il percorso lavorativo ha fatto emergere la consapevolezza che tale elaborato non può contemplare tutte le diversità e le specificità dei vari Servizi conseguenti alla propria storia, alla realtà regionale, alle dimensioni territoriali ed istituzionali.

Per l'elaborazione del documento, è stato istituito un gruppo di lavoro coordinato dal Direttore Generale della Direzione Generale per l'attuazione dei provvedimenti giudiziari in collaborazione con il Dirigente dell'attuale Ufficio I, da funzionari del predetto Ufficio e nella prima fase da tre Direttori USSM. Il gruppo di lavoro ha condiviso lo schema, i contenuti essenziali della Circolare, le considerazioni e le proposte pervenute anche al fine di integrarle nel testo.

La Circolare nel ridefinire le finalità istituzionali si pone diversi obiettivi quali, la promozione del benessere e dello sviluppo dell'adolescente, la promozione degli interventi nella comunità locale, l'implementazione delle interazioni e delle sinergie tra sistemi.

In tale prospettiva ulteriore obiettivo è stato quello di valorizzare l'organizzazione dell'USSM, mantenendo la centralità del "minore" autore di reato e le sue risorse attraverso il lavoro interprofessionale, la costruzione di collaborazioni con tutti i soggetti coinvolti, la garanzia della continuità della presa in carico tra i Servizi della Giustizia Minorile, i Servizi di altri Enti ed Amministrazioni nonché del terzo settore e del volontariato.

Aspetto significativo assume l'elaborazione della Carta del Servizio di cui gli USSM dovranno dotarsi anche avvalendosi della traccia proposta da questo Dipartimento ed allegata alla presente Circolare, per definire i fattori di qualità del Servizio stesso in modo uniforme sul territorio nazionale.

Ulteriore ambito di rilievo è rappresentato dall'introduzione di un sistema di valutazione, che intende utilizzare il sistema informativo automatizzato per individuare gli indicatori di qualità concernenti le progettazioni ed i processi di lavoro del Servizio.

Si fa presente che la Direzione Generale interessata metterà in atto tutte le possibili azioni per monitorare l'applicabilità della Circolare, anche attraverso realizzazione di specifici workshop.

Tanto premesso si invitano le Direzioni dei Centri per la Giustizia Minorile a trasmettere l'allegata Circolare agli altri Servizi Minorili di rispettiva competenza e le Direzioni degli Uffici di Servizio Sociale per i minorenni a darne massima diffusione tra tutto il personale presente in ogni sede.

IL CAPO DIPARTIMENTO
Rosario Priore
F.To Priore

PREMESSA

Il quadro legislativo di recente emanazione a partire dagli anni '90, non ultime la legge 8 novembre 2000, n.328 e le modifiche al Titolo V, parte II, introdotte con la legge Costituzionale 18 ottobre 2001, n.3, ha sostanzialmente ridisegnato l'assetto delle competenze istituzionali in materia di servizi alla persona.
In questa cornice il settore penale minorile deve necessariamente confrontarsi con il contesto sociale in cui opera, interagendo attivamente con le risorse esistenti.
La circolare s'inscrive all'interno di questo processo di ri-attualizzazione del funzionamento dei servizi minorili che risponde alla necessità di una *visione* più dinamica e flessibile dell'Ufficio di Servizio Sociale per i Minorenni, ricollocandolo all'interno delle politiche del Centro Giustizia Minorile, da cui dipende, in un orizzonte in cui la centralità del rapporto diretto con l'utente viene rinnovata e rinforzata dalle alleanze realizzate a livello locale e territoriale.

FINALITA' ISTITUZIONALI

Nel quadro dei compiti istituzionali previsti dalla normativa vigente ed in particolare dalla legge istitutiva del Tribunale per i Minorenni, Legge 1404/34, da quella istitutiva del Servizio Sociale per i Minorenni, Legge n.1085/62, dall'Ordinamento Penitenziario, Legge n.354/75, dal relativo Regolamento di Esecuzione, D.P.R. 230/2000, dalle Disposizioni sul processo penale a carico di imputati minorenni, D.P.R. n. 448/88 e dalle relative norme di attuazione, D. Lgs 272/89, il Servizio Sociale interviene con piena autonomia tecnico-professionale nell'ambito della competenza penale del Tribunale per i minorenni secondo gli orientamenti e le direttive di questo Dipartimento, concorrendo alle decisioni dell'Autorità giudiziaria minorile e alla loro attuazione nonché alla promozione e tutela dei diritti dei minorenni.

Gli Uffici di Servizio Sociale per i Minorenni (di seguito USSM) operano per la prevenzione ed il recupero della devianza minorile, svolgono la funzione di garante dell'unitarietà e personalizzazione del progetto socio-educativo, nei diversi istituti giuridici.

Concorrono all'attuazione degli interventi di protezione giuridica del minore e di *prevenzione e recupero* della devianza in applicazione della normativa vigente.

Esplicano il loro intervento in favore di tutti i minori sottoposti a provvedimenti penali nell'ambito del territorio di specifica competenza:

- assicurando *l'attività di assistenza* in ogni stato e grado del procedimento;
- attivando percorsi di crescita e di responsabilizzazione attraverso la valorizzazione delle risorse personali, familiari, sociali ed ambientali;
- modulando gli interventi in funzione delle esigenze educative del minore;
- garantendo la continuità di trattamento in relazione al programma operativo attivato sino al 21° anno di età;
- elaborando progetti d'intervento ai sensi dell'art. 28 D.P.R. 448/88, anche in riferimento alle sentenze della Corte di Cassazione, circa l'estensione di tale misura a soggetti maggiorenni, citate nella Circolare prot. 17990/3 del 4/6/97;
- effettuando su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, interventi in materia di sottrazione internazionale dei minori ai sensi della L. 64/94;
- assicurando al minorenne vittima di abuso sessuale assistenza come previsto dall'art. 11 della L. 66/96 e agevolandone l'invio ai Servizi specialistici del territorio.

1. OBIETTIVI

1.1 Promuovere benessere e sviluppo dell'adolescente

L'USSM deve porre attenzione allo sviluppo soggettivo del benessere e verso tutti quegli aspetti che attengono alle possibilità e alle risorse del cambiamento attraverso interventi mirati a :

- sviluppare le abilità personali, la consapevolezza e la cura del sé;
- tutelare la salute psico-fisica del minore e l'eventuale accompagnamento nei Servizi specialistici;

- offrire opportunità di socializzazione;
- garantire la continuità dei validi legami affettivi e parentali;
- promuovere, con riferimento alla nuova normativa sull'obbligo formativo, il diritto-dovere a studio e formazione-lavoro.

1.2 Promuovere interventi nella comunità locale

L'attenzione alle problematiche del disagio/devianza minorile nella comunità locale, nelle sedi politiche e istituzionali, nei servizi pubblici e del terzo settore deve favorire:

- la lettura plurale delle diverse espressioni di devianza, rilevandone i cambiamenti, i nuovi bisogni, le possibili forme di recupero del benessere;
- la promozione di una cultura della legalità attraverso la riaffermazione di principi e valori connessi al rispetto dei doveri ed alla consapevolezza dei diritti;
- la promozione della cittadinanza attiva attraverso lo sviluppo di una maggiore coscienza civile attivando percorsi di crescita collettivi e condivisi;
- la promozione della cultura di accoglienza delle differenti culture ed etnie che, avvicinando l'altro-diverso, sappiano riconoscerlo come valore ed opportunità, consentendo processi di convivenza pacifica nel rispetto delle differenze di cui i ragazzi migranti e nomadi sono portatori;
- la promozione di interventi di ricomposizione del conflitto che l'azione deviante produce, attraverso azioni di riconciliazione, riparazione sociale o di mediazione, all'interno di una visione positiva e riaggregante del tessuto sociale.

1.3 Implementare interazioni e sinergie tra sistemi

1.3 a) Sistema dei Servizi della Giustizia Minorile

All'interno delle programmazioni del Centro Giustizia Minorile, l'USSM è quella parte del sistema di Servizi del settore penale minorile che cura la progettazione sociale ed educativa nella programmazione territoriale realizzando così la coerenza tra le progettazioni educative individualizzate e quella del Servizio, e tra queste ultime con la programmazione del sistema giustizia minorile.

In tale prospettiva:

- la sinergia con i Centri diviene necessaria per rafforzare e dare significato all'interazione con i Servizi tecnici e con i referenti specifici per la ricerca e la statistica al fine di una comune conoscenza e lettura dei fenomeni a livello locale ed inter-distrettuale;
- la comunicazione tra USSM consente lo scambio di procedure ed esperienze per riconoscersi come soggetti di una "comunità che dialoga";
- la fase delle intese e dei protocolli operativi tra i Servizi dell'Amministrazione che hanno ormai ratificato la logica dei processi di interazione deve confluire in pratiche ordinarie ed essenziali di interazione tra Servizi;
- la funzione del Servizio Sociale, attraverso la presenza del suo personale tecnico, deve essere garantita all'interno degli assetti tecnico-istituzionali degli IPM, CPA, Comunità dell' Amministrazione e non;
- nel progetto socio-educativo la razionalizzazione delle risorse rispetto ai bisogni e all'offerta, deve evitare duplicazioni e sovrapposizioni nella progettazione di servizi ed interventi.

1.3 b) Sistema di Servizi e di attori sociali

L'USSM è parte di un sistema di Servizi e di attori sociali in cui:

- promuove e definisce accordi e strategie d'intervento in collaborazione ed integrazione con i soggetti istituzionali e non, presenti nel territorio
- partecipa ai tavoli di lavoro e di concertazione nei piani sociali territoriali;
- si attiva per il pieno coinvolgimento delle istituzioni, affinché realizzino attività progettuali, di socializzazione e formative e, più in generale, favoriscano l'ampliamento dell'offerta di opportunità d'inclusione sociale lavorativa e di promozione sociale;

- concorre complessivamente alla diffusione di una cultura dell'attenzione dei bisogni e dei diritti degli adolescenti in difficoltà.

1.3 c) Sistema di comunicazione con il contesto giudiziario

L'USSM costituisce un sistema esperto a supporto professionale dell'azione giudiziaria, in ogni fase e stato del procedimento . A tale scopo:

- promuove il confronto sistematico con l'Autorità Giudiziaria Minorile rispetto all'andamento della devianza, alla sua distribuzione territoriale, alle politiche giudiziarie e alle relative ricadute in ambito socio-educativo e trattamentale;
- collabora sui singoli casi attraverso anche l'elaborazione di apposita documentazione, nella peculiarità e chiarificazione delle competenze e dei ruoli istituzionali, costruendo la corrispondenza tra il "tempo della Giustizia", quello del minore e quello dell'intervento professionale;
- promuove, con gli Ordini degli avvocati o con le Camere minorili la diffusione della cultura e di un linguaggio specifico del contesto penale minorile;
- attiva canali di comunicazione e di collaborazione efficaci con le Forze dell'Ordine, le Prefetture e le Questure, potenziando e mantenendo permanentemente attive e funzionali le interazioni con la Polizia giudiziaria e in genere con tutta l'organizzazione della sicurezza pubblica.

2. LA DIMENSIONE ORGANIZZATIVA

Il modello organizzativo degli USSM deve essere connotato da una flessibilità legata anche alla dimensione territoriale degli stessi ed alle risorse professionali esistenti.

Il Dipartimento sostiene e promuove le sperimentazioni in atto e conferma l'orientamento che ogni contesto dia valore alla sua "tradizione organizzativa" e ad una operatività, congruenti con la sua storia di Servizio, con le sue specificità territoriali ed istituzionali, con le proiezioni possibili in termini di bisogni dell'utenza.

Gli indicatori di seguito elencati possono fungere da criteri strutturali intorno a cui organizzare le specificità del Servizio:

- contesto territoriale di riferimento, definito dall'ampiezza del territorio, dal numero di Corti di Appello o di Sezioni di Corte di Appello, dal numero di Sezioni Staccate, dal numero di Sedi recapito;
- carico di lavoro, definito dal numero dei minorenni denunciati e dal numero dei minorenni presi in carico;
- risorse interne, quantificate dal numero e dalle qualifiche di personale attivo nel territorio; dalla presenza di altri Servizi della giustizia minorile, dall'entità delle risorse strumentali disponibili;
- risorse esterne, quantificate dal livello di collaborazione con gli Enti istituzionali, dalle potenzialità delle agenzie di privato sociale e di volontariato sul territorio.

2.1 Modello organizzativo-operativo

2.1 a) Il sistema dei ruoli professionali

Al fine di garantire un'organizzazione del lavoro rispondente al mandato istituzionale degli USSM, è auspicabile la presenza di diverse professionalità con funzioni proprie della figura professionale di appartenenza. Attualmente i profili inclusi sono:

- assistente sociale, area funzionale C, con incarico di Direzione;
- assistenti sociali, area funzionale C;
- educatori, aree funzionali B e C;
- psicologi, area funzionale C;
- collaboratore, area funzionale B;
- contabile, area funzionale B;
- ausiliario, area funzionale A o B.

La presenza di diverse professionalità all'interno dei Servizi Sociali Minorili consente di garantire la pluralità delle competenze e dei saperi, di mantenere l'unitarietà del progetto educativo e di valorizzare il ruolo del Case Management.

L'attuale dotazione organica del Dipartimento per le sedi periferiche, per motivazioni collegate alle leggi finanziarie di questi ultimi anni, non ha consentito allo stato, di potenziare il profilo professionale dell'educatore negli USSM. Le unità di personale educativo attualmente in servizio nei predetti Uffici saranno, comunque, mantenute.

2.1 b) Lavoro per processi, obiettivi, risultati

L'organizzazione per processi e per obiettivi integra le prassi basate su procedure e adempimenti, necessarie comunque per i prodotti standardizzabili del Servizio e disegna un modello di stampo a matrice, per aree interconnesse e pianificato per obiettivi che attraversano le diverse aree, in processi unitari, orientati a risultati condivisi. In tale prospettiva dovranno essere realizzate azioni volte alla:

- contestualizzazione del mandato in relazione al fenomeno della devianza minorile presente nelle diverse realtà locali ed ai problemi connessi;
- individuazione dei livelli essenziali di intervento socio-trattamentale ed identificazione partecipata e negoziata di una scala di priorità in relazione ai tempi ed alle risorse;
- costruzione di un sistema di comunicazione, che favorisca la visibilità di obiettivi, azioni e risultati sia all'interno del sistema della Giustizia minorile che nell'ambito delle collaborazioni esterne;
- pianificazione delle attività, monitoraggio costante del loro andamento e successiva puntualizzazione delle criticità, individuazione dei correttivi ed eventuale ridefinizione delle attività;
- valorizzazione di una cultura della valutazione dei processi e dei risultati attraverso la definizione di indicatori e di strumenti.

2.2 Organizzazione per aree di attività

Le competenze degli USSM sono individuabili nelle seguenti aree:

- Direzione e coordinamento
- Gestione amministrativa e dei servizi generali
- Segreteria tecnica
- Interventi
- Progettualità

Le aree, in quanto configurazioni di attività che concorrono ai compiti istituzionali degli Uffici, interagiscono coniugando attività amministrativa, gestionale, progettuale e dell'intervento, in una reciproca connessione funzionale.

Gli Uffici potranno definire il proprio assetto, in relazione alle proprie dimensioni oltre che esigenze, prevedendo aggregazioni di due o più aree contigue per contenuti e specificità. Ogni area potrà avere un coordinatore che costituisce lo staff della Direzione.

DIREZIONE E COORDINAMENTO

- coordinamento dell' elaborazione della programmazione annuale e verifica semestrale;
- assegnazione dei carichi di lavoro e degli incarichi relativi a progetti, gruppi di lavoro, altro;
- accompagnamento e controllo della realizzazione dei processi di lavoro, della gestione delle attività delle singole aree, delle progettualità in atto, della documentazione;
- consulenza, supervisione e controllo tecnico sugli interventi rivolti all'utenza e alle progettualità;
- promozione ed orientamento nella costruzione di un modello operativo del Servizio;
- promozione della partecipazione ad attività di formazione e di autoformazione;
- promozione e consolidamento di un sistema di comunicazione e di collaborazione con l'Autorità Giudiziaria;
- promozione e consolidamento di un sistema di comunicazione e di collaborazione con il Servizio Tecnico del Centro di Giustizia Minorile e con gli altri Servizi Minorili;

- promozione e collaborazione con gli Enti Locali, con le Aziende Sanitarie Locali,con i Sert con i Servizi socio-sanitari;
- definizione delle strategie di consolidamento di un sistema plurimo di collaborazioni con soggetti pubblici e privati;
- organizzazione delle attività di consulenza ai processi, di verifica dei risultati e di valutazione dell'efficacia, dell'efficienza e dell'adeguatezza del Servizio.

L'area di Direzione e coordinamento si riconfigura come area di governo dei processi, dei risultati e di garanzia dell'adeguatezza dei processi di lavoro e degli interventi con il mandato istituzionale. E' composta dal Direttore e da uno staff di cui fanno parte il sostituto del Direttore che sarà preferibilmente uno dei coordinatori e i coordinatori delle aree, individuati dal Direttore stesso in considerazione delle capacità, delle esperienze e della maturità professionale acquisita. La struttura di staff funge da supporto del Direttore nell'esercizio del suo ruolo istituzionale.

GESTIONE: AMMINISTRATIVA E DEI SERVIZI GENERALI

- centralino
- gestione posta/documentazione in entrata e in uscita
- gestione degli archivi relativi a documentazione e circolari
- gestione del personale
- gestione contabile delle risorse finanziarie
- gestione delle procedure relative alla fornitura di beni e servizi
- gestione dell'automezzo di servizio e predisposizione documentazione per le missioni
- preparazione dei turni di lavoro per le singole aree
- raccolta ed aggiornamento ragionato della normativa

L'area amministrativa e dei servizi generali si configura come Servizio per l'attività di gestione organizzativa, cura le comunicazioni in entrata e in uscita, predispone e documenta le procedure e gli atti amministrativi inerenti la gestione delle risorse umane e il controllo delle risorse strumentali.

SEGRETERIA TECNICA

- apertura fascicoli ed aggiornamento degli stessi con le scadenze e i provvedimenti trasmessi dall'A.G.
- predisposizione degli ordini di servizio relativi ai minori
- preparazione dei turni per le udienze, per il segretariato sociale, altro
- preparazione della documentazione per i monitoraggi periodici
- predisposizione dei documenti amministrativi per i collocamenti in comunità e per l'assicurazione relativa alle attività di utilità sociale
- servizio statistica
- sistema informativo
- biblioteca ed emeroteca

L'area della segreteria tecnica costituisce la struttura di raccolta sistematizzata, di elaborazione ed informatizzazione delle comunicazioni e informazioni quantitative e qualitative sull'utenza e sugli interventi, monitorandone e controllandone i flussi in relazione alle scadenze definite dai provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria.

INTERVENTI

- rapporti con i Servizi Sociali territoriali e delle Aziende Sanitarie Locali
- realizzazione degli interventi rivolti all'utenza
- elaborazione e realizzazione di progetti specifici
- produzione della documentazione tecnica
- segretariato sociale
- supervisione dei tirocinanti
- attuazione di strategie di connessione con gli altri Servizi dell'Amministrazione della Giustizia minorile, con i Servizi pubblici e del privato sociale
- partecipazione a commissioni, gruppi di lavoro, altro, su delega del Direttore

- sperimentazione di modelli operativi

L'area degli interventi è l'ambito centrale di attuazione della politica di protezione giuridica del minore, di prevenzione e di recupero della devianza minorile attraverso interventi multidimensionali e interistituzionali di riattivazione di percorsi educativi, di reinserimento lavorativo e di processi di responsabilizzazione che coinvolgono i contesti e le istituzioni di riferimento.

L'area comprende laddove presenti, anche le Sezioni Staccate.

In merito al funzionamento delle Sezioni Staccate degli Uffici di Servizio Sociale, si evidenzia quanto segue :

le Sezioni Staccate dipendono dall'Ufficio di Servizio Sociale il cui Direttore è responsabile, a tutti gli effetti, della loro organizzazione e dell'attività del personale ivi assegnato. Potrà essere individuato un coordinatore della Sezione per consentire maggiore funzionalità;

- la documentazione relativa ai casi dei minori per i quali si svolgono interventi nell'ambito territoriale di competenza della Sezione è conservata presso la sede dell'USSM ed in copia presso la Sezione;
- gli assistenti sociali impegnati nelle Sezioni Staccate partecipano alle riunioni di servizio ed assicurano la presenza in Ufficio sulla base delle disposizioni impartite dalla Direzione;
- il Direttore periodicamente incontra gli operatori della Sezione Staccata.

Sono da sostenere le sperimentazioni di Sedi recapito, concordate attraverso intese con gli Enti gestori dei Servizi Sociali territoriali e socio-sanitari.

Un'organizzazione per presidi territoriali è funzionale ad assicurare una presenza costante e qualificata di referenti degli USSM ai tavoli di lavoro e di concertazione dei piani sociali di zona, così come previsti dall'art.19 della L.328/00, individuando obiettivi, priorità di intervento, strumenti e mezzi per rispondere anche alle problematiche della popolazione dell'area penale minorile. E' contestualmente funzionale a mantenere ed implementare un raccordo di rete programmatica, progettuale ed operativa con tutte le realtà istituzionali, del privato sociale e del volontariato presenti nei diversi territori e con le quali concorrere all'implementazione di risorse economiche da destinare alla fascia di utenza adolescenziale. Tale organizzazione facilita, inoltre, l'accessibilità dell'utenza al Servizio, dando in questo modo attuazione ad un primo parametro di qualità del Servizio stesso.

PROGETTUALITA'

- elaborazione di progetti e verifica dei risultati ottenuti in base agli obiettivi prefissati
- monitoraggio delle sperimentazioni in atto
- ricerca su aree tematiche inerenti all'attività dell'Ufficio

L'area progettuale è considerata trasversale al complessivo sistema. Rappresenta, quindi, uno spazio organizzativo di ricerca, di elaborazione, diffusione delle informazioni e delle innovazioni, di impulso e sostegno alla progettualità interna in stretto collegamento con la progettualità esterna, di riferimento centrale per le collaborazioni su un piano programmatorio e gestionale. Vi afferiscono operatori diversi che ricoprono ruoli o funzioni nelle progettualità in corso e si attiva di volta in volta in relazione a problemi, tematiche, ipotesi di sperimentazione ed innovazione individuate dallo staff di direzione.

2.3 Organizzazione per livelli di responsabilità

Le singole aree hanno una loro organizzazione interna contrassegnata da attribuzioni di responsabilità in relazione a funzioni e compiti.

L'area di direzione e di coordinamento:

il Direttore è responsabile della programmazione, organizzazione, verifica e valutazione delle attività dell'Ufficio negli aspetti amministrativi, procedurali, tecnico-funzionali, economici; cura i rapporti con la Direzione del Centro di Giustizia Minorile, le Direzioni degli altri Servizi Minorili, con l'Autorità Giudiziaria Minorile; coordina e amministra il personale; pianifica, fornisce consulenza, controlla e verifica la gestione delle singole aree e delle attività inter-area; promuove il lavoro di

rete inter-istituzionale finalizzato a formalizzare intese territoriali; rappresenta l'Ufficio all'esterno. Nello sviluppo delle sue funzioni e responsabilità è orientato ad uno stile di valorizzazione delle comunicazioni, delle relazioni, delle collaborazioni, delle potenzialità di ricerca e di innovazione dei singoli e dei gruppi.

Lo staff di coordinamento concorre alla definizione delle decisioni tecnico-gestionali, le sostiene e ne valuta, assieme al Direttore, la realizzazione; partecipa, in relazione all'area di appartenenza, allo svolgimento delle attività della Direzione.

Le singole aree:
per ogni area è individuato un coordinatore con specifiche funzioni in relazione ai compiti dell'area.

I coordinatori dell'area di gestione e dell'area della segreteria tecnica:

- concordano con il Direttore gli obiettivi, le priorità e i risultati attesi in ordine al carico di lavoro assegnato;
- assegnano il lavoro agli operatori dell'area;
- verificano la congruenza tra modalità, strumenti utilizzati e realizzazione e, tra questi e gli orientamenti dell'Ufficio;
- garantiscono la consegna del lavoro nei tempi concordati e in quelli previsti dalle diverse procedure.

Il coordinatore dell'area interventi:

- assegna il lavoro ai singoli operatori, in relazione ai diversi contesti territoriali, sulla base di criteri definiti ed esplicitati con la Direzione;
- sostiene e garantisce lo svolgimento del lavoro nei tempi richiesti e definiti dalle segnalazioni e dai provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria;
- promuove e sostiene lo sviluppo di progettualità degli operatori con le diverse realtà territoriali istituzionali e non;
- garantisce per gli operatori spazi di consulenza professionale, di ascolto, di riflessione sulla pratica e di rielaborazione sulla casistica e sulle modalità degli interventi, favorendo l'approfondimento di tematiche trasversali e la costruzione condivisa di obiettivi, processi, strumenti di documentazione, di verifica e di valutazione;
- promuove e sostiene la sperimentazione di pratiche e modelli operativi innovativi;
- supporta e verifica la produzione della documentazione tecnica, con particolare attenzione alla cartella sociale;
- cura il raccordo con gli altri Servizi dell'Amministrazione della Giustizia minorile, con i Servizi e le risorse pubbliche e di privato sociale del territorio;
- restituisce alla Direzione informazioni sull'andamento dell'operatività con un'attenzione alla valutazione e alla ri-progettazione della stessa.

Il coordinatore dell'area progettuale (da costituire, come figura stabile se l'Ufficio e le sue risorse lo consentono, o di volta in volta in base alle progettazioni avviate):

- mantiene aperta un 'attenzione di tutti gli operatori alla ricerca, all'innovazione, alla progettualità e alla valutazione come modalità di approccio alla complessità, ai cambiamenti , alla qualità del Servizio, alle collaborazioni programmatiche interistituzionali;
- propone, in accordo con la Direzione, piani di ricerca e sperimentazione su aspetti di lavoro che risultano essere critici;
- organizza, pianifica, coordina le progettualità e le sperimentazioni in corso iscrivendole in un disegno unitario, connesso con le progettualità del territorio;
- verifica a più livelli, gli obiettivi raggiunti e valuta i risultati conseguiti con una particolare attenzione alle innovazioni in corso;

- mette a punto, con i coordinatori di progetto, modelli, metodologie e strumenti da partecipare e proporre a tutti gli operatori.

I coordinatori di area sono componenti dello staff di Direzione e mantengono uno stretto collegamento con la Direzione in tutte le attività di programmazione, pianificazione, controllo e verifica del lavoro che afferisce all'area. Tale assetto va rimodulato per gli USSM di piccole dimensioni o con scarse risorse di personale dove anche la stessa attività di coordinamento deve esplicitarsi come funzione integrativa e non sostitutiva delle attività specifiche del lavoro sociale.

I singoli operatori:

Ogni operatore è parte attiva della organizzazione e declina le proprie azioni professionali in relazione ai macro e ai micro obiettivi definiti e contestualizzati nello specifico Ufficio, alle priorità individuate e alle risorse disponibili. Ogni singolo operatore persegue obiettivi di efficacia, efficienza, appropriatezza e adeguatezza nella sua azione professionale in relazione al mandato istituzionale con un orientamento che valorizza la comunicazione, la trasparenza, la collaborazione, la costruzione condivisa di procedure, metodologie e strumenti.

2.4 Orario di servizio e orario di lavoro

L'orario di servizio viene definito dall'Amministrazione Centrale, ai sensi del decreto legislativo 30 marzo 2001, n.165.

L'orario di lavoro degli operatori, è oggetto di contrattazione decentrata, deve essere definito in relazione all'orario di servizio, tenendo conto delle esigenze dell'utenza, nonché dello svolgimento delle attività istituzionali ed interistituzionali.

Il controllo dell'orario è effettuato tramite sistemi di rilevazione automatizzata e il lavoro svolto fuori dalla sede dell'Ufficio è documentato in modo circostanziato nei tempi e nei contenuti nella agenda-diario, quale autocertificazione vistata dal Direttore o dal sostituto.

3. LA DIMENSIONE TECNICO- PROFESSIONALE

La programmazione sociale ed il progetto socio- educativo sono interconnessi. La concretezza della progettualità socio-educativa è data dalla territorialità dell'azione come componente necessaria alla realizzazione di progetti educativi.

Ciò attraverso:

- l'ascolto e l'accompagnamento del ragazzo titolare di bisogni, ma anche attore capace di considerare i rischi, di assumersi le responsabilità delle sue azioni e di attivare processi di cambiamento;
- l'approccio integrato alle situazioni dei ragazzi, guardando i loro contesti di vita e di relazione, riletti come possibili fonti sia di rischio che di opportunità da sviluppare nella prospettiva di adattamenti positivi;
- l'interazione costruttiva con la famiglia, quale primario luogo di risorse e potenzialità da supportare, per promuovere abilità e competenze genitoriali, per riassegnare le titolarità educative. L'ambiente familiare infatti influenza lo sviluppo del soggetto, la formazione della sua personalità, e media per la sua funzione di filtro la relazione tra l'individuo e il resto della società;
- la promozione di una consapevolezza dell'illecito che consenta l'emergere delle rappresentazioni che i ragazzi hanno delle regole, della norma, della trasgressione e che apra uno spazio alla rielaborazione e alla costruzione di una cultura della legalità e della cittadinanza attiva;
- l'approccio all'evento reato che ne consideri anche le valenze sociali, all'interno di una visione costruttiva del conflitto, capace di recuperarne luoghi di comunicazione, di mediazione, di ricomposizione e di coniugare prescrittività e qualità dell'intervento, in un'ottica di giustizia riparativa vicina e dialogante anche con le vittime del reato.

3.1 Fasi e metodologia dell'intervento

L'intervento dell'USSM si attua attraverso l'applicazione dei principi, dei metodi e delle tecniche proprie del Servizio Sociale professionale, utilizzando un approccio interdisciplinare in contesti interistituzionali e multiprofessionali.
Va modulato, inoltre, sulle esigenze inerenti la specifica fase processuale nella quale si trova il ragazzo, attraverso l'elaborazione e l'attuazione di proposte e progetti che rispettino i principi di:

- non interruzione dei processi educativi in atto;
- minima offensività del processo;
- rapida uscita dal circuito penale;
- residualità della detenzione.

Nell'intervento, che si declina in diverse fasi, particolare attenzione viene posta dall'USSM nella fase dell'accoglienza attraverso:

- il primo contatto con il ragazzo, per ridurre eventuali distanze e per l'avvio di un proficuo rapporto di collaborazione;
- l'attività di chiarificazione necessaria affinché il ragazzo e la famiglia conoscano e abbiano consapevolezza degli aspetti che ineriscono la vicenda processuale che li vede coinvolti.

Durante tale fase i primi colloqui consentono:

- una conoscenza più approfondita del ragazzo da parte dell'operatore;
- uno spazio di intervento nel quale il ragazzo possa sperimentare l'ascolto da parte del Servizio;
- di individuare familiari o adulti significativi del minorenne da coinvolgere nel programma di intervento che il Servizio andrà ad elaborare.

La fase della costruzione della relazione socio-educativa e del progetto personalizzato rappresentano il nucleo centrale del lavoro socio-educativo. Il Servizio in questa fase deve garantire, assistenza, chiarezza, tempestività, vicinanza e continuità nell'azione. Al fine di realizzare un significativo accompagnamento di tipo educativo, dovrà essere perseguita la modalità della partecipazione e condivisione del progetto educativo personalizzato del ragazzo e della sua famiglia. Gli strumenti principali di cui il Servizio si avvale sono:

- colloqui strutturati con il ragazzo, con la sua famiglia, con attori significativi, di tipo:
    - conoscitivo
    - di sostegno
    - motivazionale
    - di orientamento
    - di aggiornamento
    - di verifica
- incontri nel contesto territoriale, nei luoghi di formazione-lavoro e in altri ambiti significativi per il minore;
- azioni ed incontri conoscitivi mirati ad aggiornare il caso del minore, prima delle fasi processuali;
- visite domiciliari, strumento necessario per evidenziare dati significativi di contesto che possono consentire il qualificarsi della relazione con l'utenza;
- lavoro con gruppi di adolescenti e di famiglie nei contesti di Servizio e non;
- èquipe intra ed interistituzionale.

Altrettanto significativa è la fase della dimissione che deve essere curata come momento esplicito e consapevole di restituzione alla propria storia. In questa fase, oltre la relazione che formalmente conclude il caso, si dovrà effettuare la valutazione del progetto educativo personalizzato, con i diretti interessati. Di contro dovrà essere promossa la continuità di trattamento in relazione al programma operativo attivato eventualmente sino al 21° anno di età. Nel periodo precedente al compimento dei 21 anni si dovrà predisporre la prosecuzione dell'intervento attraverso un graduale passaggio di competenza al settore degli adulti, anche attraverso la realizzazione di accordi sottoscritti a livello locale.

La qualità degli interventi è perseguita attraverso obiettivi realistici, fattibili, capaci di rendere visibili i risultati degli investimenti, misurabili in termini quali –quantitativi.

La codifica degli interventi in protocolli di attività consente di garantire criteri di trasparenza delle procedure, attraverso la semplificazione e la standardizzazione di alcune attività; di monitorarne i tempi dell'erogazione; di facilitare la verifica degli interventi, attraverso una condivisione degli elementi costitutivi l'intervento stesso; di quantificare e qualificare i carichi di lavoro; di individuare standard minimi e livelli essenziali delle prestazioni da assicurare in tempi definiti, verificando in tal modo criteri di equità, tempestività, adeguatezza e affidabilità degli stessi processi di lavoro e dei servizi erogati.

L'attività di supervisione è finalizzata ad implementare le capacità di conoscere, comprendere ed intervenire all'interno dello specifico contesto operativo ed è occasione per ripensare alle progettualità professionali, per rivedere motivazioni e relazioni, per sostenere un processo conoscitivo che contribuisca a costruire un senso ed un significato alle molteplici esperienze professionali.

Con riferimento a nuovi compiti organizzativi, a cambiamenti del fenomeno della devianza minorile, a particolari tipologie di situazioni che richiedano modifiche nelle prassi di lavoro e l'attivazione di nuovi strumenti organizzativi e professionali, gli Uffici si avvalgono della collaborazione dell' Istituto Centrale della Formazione della Giustizia Minorile e, ove possibile, di consulenze esterne con specifica competenza nella tematica oggetto di revisione, stipulando appositi protocolli operativi.

3.2 Il Case Management

Il Case Management rappresenta un'opportunità da accogliere e da includere all'interno della nuova frontiera organizzativa orientata alla qualità nei Servizi Sociali per mettere a sistema i cambiamenti già in atto e che hanno a che vedere con la necessità di promuovere strategie a rete, con la progressiva esternalizzazione di molte funzioni nel processo di erogazione dei servizi, con il mutato rapporto tra pubblico e privato non profit, in base al principio della sussidiarietà orizzontale.

Il Case Manager nel sistema del Servizio Sociale della giustizia minorile non è più solo ed esclusivamente il "titolare del caso", ma ne è soprattutto il responsabile in una prospettiva di accompagnamento all'interno dei diversi e possibili intrecci nel progetto socio-educativo e riabilitativo. Tra i vantaggi associati all'implementazione del case management si evidenziano:

- rendere possibile il coordinamento tra professionisti per rispondere in modo integrato ai bisogni dell' utenza;
- favorire la condivisione di un metodo di lavoro nella progettazione, attivazione e valutazione degli interventi tra figure professionali;
- favorire l'integrazione tra risorse formali ed informali;
- consentire un uso razionale ed efficiente delle risorse disponibili;
- permettere il controllo nell'uso delle risorse e del loro utilizzo.

3.3 Strumenti di documentazione

Il fascicolo personale del minore, contiene la documentazione giudiziaria e la cartella sociale che è costituita da schede socio-psico-educative.

La cartella sociale rappresenta uno strumento di conoscenza e di verifica dello stato del lavoro in relazione ai singoli casi. Il singolo operatore sarà responsabile dell'aggiornamento della stessa.La documentazione nella cartella sociale dovrà rendere visibili i passaggi operativi che hanno orientato l'azione ed ogni informazione utile a garantire nel tempo la memoria del lavoro fatto e la trasmissibilità dei processi avviati.

Ciò consente di monitorare in itinere i percorsi avviati e la rispondenza tra gli obiettivi definiti e i risultati ottenuti, messi in relazione alla metodologia di intervento adottata, favorendo in tal modo l'attivazione di un processo continuo di revisione/riprogettazione della pratica operativa.

Potrebbe essere strutturata in singole schede relative alle diverse fasi del progetto e alle diverse fasi conoscitive (psicologiche e pedagogiche).

L'agenda diario in considerazione della specificità del lavoro degli USSM, con una centratura sulle attività di territorio, costituisce uno strumento di visibilità del lavoro complessivo di ogni operatore, certifica le macroazioni, consentendone un controllo amministrativo e una verifica di congruità tra attività e tempi impiegati.

L'agenda è compilata giornalmente dall'operatore e vistata periodicamente dal Direttore del Servizio o dal suo sostituto.

Gli operatori in ogni atto professionale trattano con riservatezza le informazioni e i dati riguardanti gli utenti, salvaguardandoli da ogni indiscrezione.

Nella costituzione e nell'uso di sistemi di documentazione, si adoperano per la realizzazione di garanzie di tutela dei soggetti interessati; nelle pubblicazioni scientifiche, nei materiali ad uso didattico, nelle ricerche, hanno cura che non sia possibile l'identificazione degli utenti e dei clienti cui si fa riferimento. Ogni esternalizzazione dei dati deve essere autorizzata dai livelli centrali del Dipartimento.

3.4 Segreto Professionale

Gli operatori degli USSM, in quanto pubblici ufficiali, sono tenuti al segreto d'ufficio e, allo stesso tempo, gli Assistenti Sociali e gli Psicologi in quanto iscritti ad un Ordine Professionale, al segreto professionale.

La disciplina del segreto professionale è dettata anzitutto dalla normativa statale, con validità per tutte le categorie professionali, e in secondo luogo dai singoli ordini professionali che, nei propri codici deontologici, fissano i parametri per l'applicazione di tale principio. Qualora vi sia un conflitto tra la normativa statale ed i principi del codice deontologico prevale la prima con particolare riferimento alle norme del codice penale e di procedura penale

L'art. 200 del c.p.p., prevede che *non possono essere obbligati a deporre su quanto hanno conosciuto in ragione del proprio ministero, ufficio e professione, … gli esercenti altri uffici o professioni ai quali la legge riconosce la facoltà di astenersi dal deporre determinata dal segreto professionale*. Ciò vale *salvo i casi in cui hanno l'obbligo di riferirne all'autorità giudiziaria*.

Gli stessi codici professionali degli assistenti sociali e degli psicologi, d'altro canto, riconoscono che *nel caso di obbligo di referto o di denuncia, i professionisti limitano allo stretto necessario il riferimento di quanto appreso in ragione del proprio rapporto professionale, ai fini della tutela del soggetto* (art. 13 cod. deont. psic.) e *salvo nei casi di rischio di grave danno per gli utenti, in particolare minori* (art. 27 cod. deont. a.s.). *Nel rapporto con altri enti e con le associazioni, forniscono unicamente dati ed informazioni strettamente attinenti e indispensabili alla definizione dell'intervento* (art. 30 cod. deont. a.s.).

3.5 Un sistema organizzato di comunicazione interna ed esterna

La comunicazione interna è considerata premessa e condizione per la costruzione di una politica del Servizio condivisa, volta a costruire responsabilità e a creare appartenenza organizzativa attraverso il dialogo tra idee, prospettive e saperi diversi. Consente altresì di costruire orientamenti condivisi nei rapporti con la magistratura, con i Servizi dell'Amministrazione della Giustizia e con i Servizi del sistema di risorse territoriali. Un'efficace comunicazione interna è garantita da un sistema di incontri e riunioni ai diversi livelli organizzativi e da un'organizzazione meglio se informatizzata della documentazione.

Gli Uffici strutturano la comunicazione interna attraverso:

- riunioni generali (con cadenza almeno bimestrale), obiettivo delle quali è la discussione, il confronto e la verifica in materia di processi di lavoro, programmazione e progettazione relativamente ad ogni area e che coinvolgono tutti gli operatori del Servizio;
- riunioni di staff (con cadenza quindicinale), con l'obiettivo di programmare, monitorare e verificare il lavoro e le progettualità in corso; di individuare priorità e di pianificare interventi e collaborazioni; di valutare esiti di processo e di risultato;
- riunioni di area (con periodicità quindicinale), il cui obiettivo è organizzare l'assegnazione del lavoro, monitorarne l'andamento, risolvere i problemi che si presentano, snellire le procedure in relazione a tutte le attività afferenti l'area stessa.

Ciascuna riunione deve prevedere un ordine del giorno e la sua verbalizzazione come documentazione e verifica della discussione svolta, delle problematiche trattate, dei risultati raggiunti e degli impegni presi.

Un'efficace comunicazione è supportata dalla disponibilità di informazioni relative al livello organizzativo gestionale, e messa a disposizione – anche attraverso apposite bacheche informative

di leggi, regolamenti e circolari; da un sistema di catalogazione e archiviazione della documentazione tecnico-scientifica a sostegno di un'operatività che si avvale di una pluralità di modelli di intervento.

Lo sviluppo di competenze, di capacità di riflessione sull'azione professionale e organizzativa è supportato da un sistema di confronto tecnico operativo, di supervisione, di consulenza e di formazione.

Gli Uffici, in collaborazione con i Centri per la Giustizia Minorile, individuano annualmente, nell'ambito della programmazione, aree tematiche specifiche da approfondire sia nelle Sedi formative dell'Amministrazione della Giustizia Minorile, sia con il supporto delle Università locali. La collaborazione per studi, ricerche e progetti mirati in materia minorile rappresenta una importante fonte di formazione-ricerca che consente letture maggiormente appropriate dei fenomeni e l'individuazione di nuovi modelli e strumenti di intervento.

Un rapporto continuativo con le Università consente inoltre agli Uffici di costituirsi come referenti organizzati per la realizzazione di tirocini professionali. L'attività di tirocinio, infatti, rappresenta un'opportunità arricchente in termini di nuovi contributi teorici e culturali e di stimolo continuo alla riflessione ed al confronto sull'organizzazione e l'azione degli Uffici attraverso un tutoring qualificato.

La comunicazione esterna è assicurata da un sistema intraistituzionale, con i vari soggetti del "sistema giustizia" (i diversi Servizi, la Magistratura, le Forze dell'Ordine, la Questura, l'Ordine Forense, l'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna ex CSSA) e da un sistema di comunicazione interistituzionale con i Servizi degli Enti Locali, con i Servizi socio-sanitari, con il Privato Sociale, con le agenzie formative, con il mondo imprenditoriale, con l'Associazionismo, con il Volontariato.

Gli Uffici strutturano una circolarità di informazioni attraverso:

- riunioni con soggetti del sistema giustizia minorile: équipes interprofessionali ed équipes interne, il cui obiettivo è la migliore definizione dell'attività integrata;
- riunioni con l'Autorità Giudiziaria, al fine di costruire e mantenere un "linguaggio comune", propedeutico ad una più efficace sinergia operativa tra i diversi soggetti coinvolti, nonché per una definizione di accordi in merito alle modalità di prestare assistenza al minore da parte dell'Ufficio alle udienze, agli interrogatori e in altri momenti processuali;
- riunioni periodiche con soggetti del sistema dei Servizi e delle risorse territoriali, finalizzate sia alla condivisione delle attività afferenti alle problematiche minorili che alla verifica delle singole progettualità individuali; attraverso tali riunioni, inoltre, è possibile sviluppare progettualità e partnership in aderenza alle linee politiche e programmatiche delineate sia dal Dipartimento che dalle normative in materia di politiche sociali;
- conferenze di Servizi**,** su aree tematiche di particolare rilevanza e complessità, con gli attori sociali che ne sono coinvolti.

Ciascuna riunione deve prevedere un ordine del giorno e la sua verbalizzazione come documentazione e verifica del lavoro svolto, delle progettualità e a supporto della costruzione di intese, accordi operativi.

3.6 Un sistema organizzato di informazione e comunicazione

I servizi proposti ai minori, alle famiglie e alla comunità sono resi espliciti e accessibili attraverso due strumenti innovativi quali la Carta del Servizio e il Sito Internet. Condizione ed esito di un sistema organizzato di informazione e comunicazione è la strutturazione di un sistema di raccolta, codifica ed elaborazione delle informazioni.

La Carta del Servizio

In attuazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio '94 "Principi
sull'erogazione dei servizi pubblici" e delle successive disposizioni attuative, gli USSM elaborano la Carta del Servizio, con la quale si impegnano a definire i fattori di qualità del Servizio stesso, prendendo a riferimento criteri di comunicazione/informazione all'utenza; affidabilità e tempestività

degli interventi; trasparenza degli atti, dei procedimenti e dei progetti e le modalità di rilevazione delle valutazioni del Servizio da parte dell'utenza.

La Carta del Servizio è documento finale, e non conclusivo, di un processo di riflessione e di progettazione attraverso il quale l'organizzazione riconsidera se stessa, le logiche di erogazione con uno scopo di miglioramento; chiarisce ed esplicita al proprio interno e all'esterno ruoli, competenze e responsabilità; si confronta con l'utenza, la ascolta e ne sollecita la partecipazione propositiva. E' quindi uno strumento dinamico, sottoposto a periodiche verifiche e suscettibile di integrazioni, che orienta l'agire degli operatori e ha come finalità il miglioramento continuo dell'operatività anche attraverso i feedback ricevuti agli utenti.

Il documento deve essere redatto coinvolgendo tutti gli operatori del Servizio, curando la chiarezza di linguaggio e deve comporsi in linea di massima di una premessa che declini mandato istituzionale e sociale del Servizio, i servizi erogati e i destinatari, di una parte illustrativa della struttura, della sua dislocazione sul territorio, delle modalità di accesso e di erogazione degli interventi, della sua organizzazione, delle risorse professionali e delle collaborazioni, e di una parte relativa alle modalità di rilevazione delle valutazioni degli utenti.

Il Sito Internet

Ogni Ufficio partecipa alla costruzione del sito internet del Centro per la Giustizia Minorile competente per territorio, per promuovere la conoscenza del Servizio e delle sue attività. Ciò nel quadro di una maggiore accessibilità alla pubblica Amministrazione da parte della cittadinanza, in particolar modo per un servizio rivolto prioritariamente a perseguire il benessere sociale della fascia adolescenziale più a rischio della popolazione.

Il sito rappresenta uno strumento di comunicazione avanzata che promuove una maggiore attenzione alle problematiche emergenti del disagio adolescenziale, anche attivando un progressivo confronto, in una bacheca virtuale orientata alla cittadinanza attiva e alla cultura dell'accoglienza.

Il Sistema informativo automatizzato

Gli USSM, in sintonia con gli indirizzi dell'Amministrazione centrale, concorrono alla formazione di un sistema informativo automatizzato di raccolta, classificazione e codifica delle informazioni sull'utenza, sugli interventi e sulle risorse.

I dati gestionali, acquisiti attraverso le procedure informatizzate utilizzate dall'assistente sociale e dagli operatori dell'Ufficio, relativi alle segnalazioni, alle prese in carico, alle tipologie di intervento sono integrati da informazioni qualitative attendibili con riferimento alla tipologie dei reati, alla conoscenza dei contesti e dei percorsi dell'utenza, alla conoscenza del territorio e dei fenomeni presenti, alla conoscenza delle risorse attive e attivabili, all'analisi dell'intervento e degli esiti.

Tale sistema costituisce la base di conoscenza per una approfondita analisi della realtà e delle trasformazioni dell'utenza che afferisce al Servizio; delle capacità di risposta secondo criteri di comunicazione efficace, tempestività ed appropriatezza dell'intervento; delle buone prassi e delle criticità che richiedono la ricerca di innovazioni.

Le informazioni che saranno disponibili anche in forma aggregata su base distrettuale permetteranno di costruire:

- un osservatorio sulle famiglie, sulla condizione e aggregazione giovanile, sulle determinanti di disagio, di devianza e di disadattamento;
- un osservatorio sulle risorse attive ed attivabili nella comunità locale, quali elementi mediatori tra i bisogni evolutivi dei minori ed esigenze di giustizia;
- un osservatorio sugli interventi attivati, con particolare rilevanza alle pratiche innovative e al reinserimento lavorativo o altro.

Una informazione sistematizzata permette agli Uffici una partecipazione qualificata ad attività di ricerca e consulenza sulla prevenzione e il trattamento della devianza minorile; un contributo di rilievo nelle sedi di definizione delle politiche sociali locali di contrasto al disagio e di promozione dei diritti dei minori; una ridefinizione della programmazione sulla base di valutazioni fondate e mirate negli obiettivi di sviluppo.

Sistema di Valutazione

Nell'ambito delle procedure informatizzate relative alla gestione dell'utenza degli USSM, predisposte dall'Amministrazione centrale, si prevede l'elaborazione di un apposito modulo di rilevazione dell'attività giornaliera del personale tecnico-professionale al fine di costruire un sistema di valutazione con l'obiettivo di:

- migliorare la qualità delle prestazioni;
- migliorare l'organizzazione dei servizi;
- distribuire le risorse nel miglior modo possibile.

La valutazione è un processo che richiede l'individuazione di criteri indicativi della qualità del Servizio per elaborarli in indicatori e in standards.
Gli indicatori di qualità di un Servizio, possono essere:

- Indicatori di processo**,** analizzano il volume delle attività e le procedure attuate dai Servizi, cioè quali e quanti sono e in che modo vengono svolte per raggiungere gli obiettivi;
- Indicatori di struttura**,** misurano i mezzi che sono a disposizione del Servizio considerandoli sia nella loro dimensione "fisica" (stanze, operatori,automezzi,altro) che finanziaria;
- Indicatori di esito, misurano il raggiungimento degli obiettivi del mandato istituzionale e la soddisfazione degli utenti (minori, autorità giudiziaria, famiglia, altri Servizi).

Tali valutazioni sono considerate essenziali per una programmazione e pianificazione delle priorità costruita sui bisogni e sulle aspettative dell'utenza, negoziata con i partner del sistema, fondata su un'analisi delle risorse e delle responsabilità, definita da obiettivi e risultati attesi, realistici, fattibili, partecipati, misurabili.

La valutazione è un processo di riflessione fondamentale finalizzato alla qualità ma che, prima di tutto, deve "scoprire" le criticità di maggior rilievo che influiscono negativamente sulla qualità attuale e su queste intervenire, per disegnare gli strumenti correttivi che si suppongono idonei a risolvere o migliorare i problemi.

Presupposto per una corretta attuazione del processo valutativo è la definizione del fabbisogno informativo, mai esaustivo in quanto, a seguito della valutazione, si può determinare la necessità di ulteriori informazioni. Si determina, quindi, una relazione dinamica tra il processo di valutazione ed acquisizione di informazione.

La valutazione della qualità richiede un investimento in formazione e consulenza, finalizzato alla definizione di un modello che, per le tre dimensioni sopradescritte, trasforma i criteri di qualità in obiettivi specifici; qualifica il raggiungimento degli obiettivi attraverso un sistema di indicatori significativi, validi, rilevabili, sensibili da utilizzare negli specifici contesti di azione degli Uffici; qualifica gli esiti degli interventi in termini di cambiamento e di miglior evoluzione possibile rispetto ai fattori critici del contesto familiare, individuale, sociale, giudiziario dei minori/utenti del Servizio.

IL CAPO DIPARTIMENTO
Rosario Priore
F.TO Priore

Allegato N°1

DIPARTIMENTO GIUSTIZIA MINORILE
CENTRO PER LA GIUSTIZIA MINORILE DI ……..

CARTA DI SERVIZIO DELL'UFFICIO DI SERVIZIO SOCIALE PER I MINORENNI (USSM) DI …….

PREMESSA

La presente Carta del Servizio ha lo scopo di informare e far conoscere l'ambito di competenza, nonché le modalità di accesso e di funzionamento dell'USSM di ……..per favorire processi attivi di partecipazione da parte degli utenti e dei diversi interlocutori del Servizio.

FINALITA' DEL SERVIZIO	L'USSM fornisce assistenza ai minorenni autori di reato in ogni stato e grado del procedimento penale finalizzandola al loro reinserimento sociale. Attua, inoltre, gli interventi previsti dalla legge contro la violenza sessuale e quelli previsti dalla Convenzione dell'Aja relativa alla sottrazione internazionale di minori.
SERVIZI EROGATI	• Fornisce elementi conoscitivi sul minorenne soggetto a procedimento penale e concrete ipotesi progettuali concorrendo alle decisioni dell'Autorità Giudiziaria Minorile. • Svolge attività di sostegno e controllo nei confronti dei minorenni sottoposti a provvedimenti penali dell'Autorità Giudiziaria minorile in accordo con gli altri Servizi della Giustizia e con gli Enti Locali. • Prevenzione secondaria: promozione e diffusione della legalità nelle scuole. • Segretariato sociale.
DESTINATARI	Minorenni autori di reato Minorenni vittime di abuso sessuale Minorenni in situazioni di sottrazione internazionale Famiglie dei minorenni nelle condizioni suddette Scuole
SEDE	• Luogo, recapito telefonico, fax, internet, e-mail. • Se sono presenti "sezioni staccate" e/o "sedi recapito" occorre predisporre le informazioni per tutte le variabili incluse nella carta del servizio • Indicare anche se sono presenti barriere architettoniche

COME RAGGIUNGERCI	Indicare: • Linee urbane ed extraurbane collegate alla sede • la possibilità di accesso o meno con l'autovettura • la presenza di parcheggi specificando se a pagamento
ORARIO APERTURA AL PUBBLICO	
TEMPI DI ATTESA	Indicare l'intervallo temporale anche in relazione al tipo di servizio erogato
AMBITI DI INTERVENTO	• Area penale esterna (fasi dell'intervento: analisi, progettazione, realizzazione, verifica) • Partecipazione alle équipe con gli operatori degli Istituti Penali per i Minorenni, dei Centri di Prima Accoglienza, delle Comunità ministeriali • Segretariato sociale • Progettazione territoriale
MODALITA' D'INTERVENTO	Specificare ad esempio Colloqui, visite domiciliari, presenza ad udienza
RISORSE PROFESSIONALI	Indicare i profili professionali del personale in servizio presso l'USSM
TERRITORIO DI COMPETENZA	Corti d'appello e Province di riferimento
SERVIZI MINORILI DELLA GIUSTIZIA COLLEGATI	Indicare i Servizi minorili della Giustizia con cui si collabora stabilmente
COLLABORAZIONI	Ad esempio Tribunali per i Minorenni, Procure per i minorenni Prefetture, Questure, Forze dell'ordine, Regioni, Province e Comuni, Aziende Sanitarie Locali, Centri di Servizio Sociale per adulti, privato sociale, soggetti con cui sono stati sottoscritti protocolli d'intesa, altro
A CHI RIVOLGERE SUGGERIMENTI, PROPOSTE, CRITICHE E COME	Indicare gli interlocutori a cui rivolgere suggerimenti, proposte e critiche e con quale modalità (modello prestampato, cassetta della posta, altro)
GLOSSARIO	includere anche i principali istituti giuridici per i minorenni di cui al sito internet della Giustizia all'indirizzo: http://www.giustizia.it/minori/area_penale/area_penale_ndx.htm

Data di redazione della Carta

Validità

Firma del Direttore dell'USSM