

PROTOCOLLO OPERATIVO

“SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI REATO Rete Dafne Puglia E CENTRO DI GIUSTIZIA RIPARATIVA”

PREMESSA.....	2
RUOLI, IMPEGNI, MODALITA' OPERATIVE.....	4
1.SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI REATO - RETE DAFNE PUGLIA	5
1.I INFORMAZIONI.....	5
1.II INVIO	5
1.III GESTIONE DEL SERVIZIO	5
1.IV SERVIZI EROGATI	6
2.CENTRO DI GIUSTIZIA RIPARATIVA.....	7
2.I INFORMAZIONI.....	7
2.II INVIO	8
2.III ATTIVITA' DI GIUSTIZIA RIPARATIVA	8
2.IV GESTIONE DEL SERVIZIO.....	8
.....	1

PREMESSA

La costituzione e promozione di servizi di assistenza alle vittime di reato e servizi di giustizia riparativa rappresenta un impegno a cui gli Stati membri dell'Unione Europea hanno l'onere di ottemperare, secondo le disposizioni della Direttiva 2012/29/UE.

L'Unione si è impegnata nella protezione delle vittime di reato e nell'istituzione di norme minime in tale ambito, dapprima con la Decisione quadro 2001/220/GAI relativa alla posizione della vittima nel procedimento penale, poi con numerose risoluzioni che hanno inteso realizzare significativi progressi nel livello di tutela delle vittime di reati specifici.

La Direttiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio che istituisce *“norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reati e che sostituisce la decisione quadro 2001/220/GAI”* è oggi la principale fonte normativa di tutela e garanzia in favore delle vittime (adulti o minorenni). Gli Stati membri possono ampliare i diritti da essa previsti, al fine di assicurare un livello di protezione più elevato.

Benché il ruolo delle vittime nel sistema giudiziario penale e la possibilità per le stesse di partecipare attivamente al procedimento penale variano tra gli Stati membri, la nozione di vittima deve essere intesa in un'unica accezione. La vittima è tale indipendentemente dal fatto che l'autore del reato sia identificato, catturato, perseguito o condannato e indipendentemente dalla relazione familiare con esso. La vittima è una persona fisica che ha subito un danno, anche fisico, mentale o emotivo, o perdite economiche che sono stati causati direttamente da un reato; la vittima è altresì il familiare di una persona la cui morte è stata causata direttamente da un reato e che ha subito un danno in conseguenza della morte di tale persona.

Un reato è, infatti, un torto alla società, ma anche una violazione dei diritti individuali delle vittime; come tali, le vittime di reato devono essere riconosciute e trattate in maniera rispettosa, sensibile e professionale, devono essere protette dalla vittimizzazione secondaria e ripetuta, dall'intimidazione e dalle ritorsioni, devono ricevere adeguata assistenza per facilitare il recupero, deve essere garantito un accesso alla giustizia adeguato.

Benché l'offerta di assistenza non debba dipendere dal fatto che le vittime abbiano presentato denuncia in relazione a un reato alle autorità competenti, come la polizia e gli organi giudiziari, queste sono spesso le più indicate per informare le vittime delle possibilità di aiuto esistenti. Gli Stati membri sono quindi esortati a instaurare condizioni adeguate che consentano di indirizzare le vittime verso gli specifici servizi di assistenza, garantendo al tempo stesso che gli obblighi in materia di protezione dei dati possano essere e siano rispettati.

La Direttiva (*considerando 62*) esorta altresì gli Stati ad incoraggiare le organizzazioni della società civile, comprese le organizzazioni non governative riconosciute e attive che lavorano con le vittime di reato, e collaborare strettamente con esse, anche prendendo in considerazione lo sviluppo di «punti unici d'accesso» o «sportelli unici», che si occupino dei molteplici bisogni delle vittime allorché sono coinvolte in un procedimento penale, compreso il bisogno di ricevere informazioni, assistenza, sostegno, protezione e risarcimento.

..... 2

In Italia la vittima, meglio nota come ‘persona offesa dal reato’, non riveste il ruolo di parte processuale bensì di “soggetto processuale”, godendo di poteri di impulso e/o di controllo dell’operato del Pubblico Ministero e/o del Giudice, circoscritti diritti di partecipazione al procedimento, senza dimenticare che, relativamente a specifici reati, ad essa compete il diritto di rimuovere un ostacolo alla procedibilità dell’azione penale, per il tramite del diritto di querela.

I diritti di partecipazione al processo penale sono concessi, invece, alla persona danneggiata dal reato (che si costituisce parte civile), quale persona che lamenta un danno civilmente risarcibile.

La Direttiva 2012/29/UE ha la finalità di inculcare una perfetta sinergia tra tutti i Servizi della Giustizia, istituzionali e non, esistenti in un territorio, affinché si eviti un possibile diaframma tra le esigenze di accertamento e le concrete necessità delle vittime.

Nella piena condivisione di quanto esposto, la Regione Puglia ha erogato in favore della Società Cooperativa C.R.I.S.I. a r.l. Onlus (previa delibera n. 1732 del 02 ottobre 2018 e successiva determina n.81 del 15 novembre 2019) un contributo straordinario per la costituzione sull’intero territorio regionale del primo servizio generalista di assistenza alle vittime di reato e di un centro di giustizia riparativa.

Tale riconoscimento ha legittimato e facilitato l’estensione dei servizi già attivi nel capoluogo pugliese e validati dalla Commissione europea per il tramite del progetto europeo “SAVE – Supporting Actions for Victims of Crime”. Il servizio SAVE ha aderito alla Rete Dafne Italia, sotto la denominazione Rete Dafne Puglia.

Il C.R.I.S.I. s.c. a r.l. Onlus ha, pertanto, istituito a livello regionale dei presidi stabili in cui il Servizio di Assistenza alle Vittime di reato ed il Centro di Giustizia Riparativa possano operare secondo quanto previsto dalle innovazioni legislative a livello sia europeo che nazionale. Inoltre, un’omogenea distribuzione geografica su tutto il territorio Puglia di presidi a favore delle vittime garantisce una pari opportunità di accesso a tali servizi.

Il **Servizio di assistenza alle vittime di reato** ha la finalità di strutturare e validare strumenti ed interventi operativi tesi a garantire la tutela dei diritti delle vittime e provvedere alla accoglienza dei loro bisogni, delle sofferenze insite nell’esperienza di vittimizzazione e di accompagnare, soprattutto a livello emotivo e psicologico, le vittime nella elaborazione del vissuto di insicurezza.

Il **Centro di Giustizia Riparativa** si colloca nell’ambito degli strumenti di tutela in favore dei soggetti coinvolti in procedimenti giudiziari, sia perché autori di condotte antigiuridiche sia perché parti offese. La *mission* specifica è costruire una procedura che prevenga i pericoli del disagio e limiti i danni emotivi e sociali causati dalla commissione del reato, promuova un processo di auto responsabilizzazione degli autori, riduca il tasso di recidiva ed aumenti il livello di sicurezza sociale all’interno della comunità.

Considerato che

..... 3

Le Parti hanno sottoscritto il Protocollo d'Intesa per l'erogazione e disseminazione nel proprio territorio del "SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI REATO Rete Dafne Puglia E CENTRO DI GIUSTIZIA RIPARATIVA" e che ivi si richiama nella sua totalità;

il Protocollo d'Intesa promuove, all'art.3, un'efficace collaborazione tra le Parti per garantire ai cittadini vittime di reato accoglienza e ascolto, informazione sui diritti, assistenza psicologica, accompagnamento ed orientamento verso servizi specialisti per la cura e la prevenzione dei disturbi post traumatici, la valutazione del rischio di vittimizzazione secondaria, interventi finalizzati alla gestione dei conflitti tramite gli strumenti della giustizia riparativa, in particolare della mediazione vittima-autore del reato, misure di protezione;

ai sensi dell'art.4, le parti si sono impegnate alla sottoscrizione di successivi protocolli operativi volti alla definizione delle modalità di collaborazione ed interazione dei servizi costituiti;

il presente documento costituisce Protocollo Operativo tra le Parti.

RUOLI, IMPEGNI, MODALITA' OPERATIVE

Le Parti:

danno attuazione alla Direttiva 2012/29/UE ed al Protocollo d'Intesa tra loro sottoscritto in uno spirito di effettiva collaborazione e cooperazione, al solo scopo di assicurare assistenza alle vittime di reato e preservare la dignità personale loro e delle persone indagate o imputate o condannate per il reato dal quale la vittima ha dichiarato di essere stata offesa;

facilitano la sinergia tra le stesse, al fine precipuo di individuare le migliori prassi per ottenere criteri condivisi e omogenei nelle diverse fasi di approccio alle vittime ed agli autori di reato;

si impegnano a dare massima diffusione tra il personale di appartenenza delle modalità operative del presente Protocollo Operativo;

si impegnano a collaborare, secondo le proprie attribuzioni e competenze per la promozione, diffusione e sostegno dei servizi offerti dalla Rete, mediante i propri strumenti comunicativi, la propria rete di contatti socio-istituzionale, nonché attraverso la partecipazione ad occasioni di confronto allargato.

..... 4

1.SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI REATO - RETE DAFNE PUGLIA

1.I INFORMAZIONI

Il Comune e i servizi sociali della giustizia territoriale a contatto con le vittime di reato, il servizio di assistenza alle vittime ed il servizio di giustizia riparativa devono fornire esaurienti informazioni e consigli sui diritti ed i servizi loro dedicati, con modalità quanto più possibile diversificate e in modo da assicurarne la comprensione da parte della vittima. Tali informazioni e consigli devono essere forniti in un linguaggio semplice e accessibile, anche tenendo conto di eventuali limitazioni della capacità della vittima di comunicare informazioni.

Le informazioni fornite devono essere sufficientemente dettagliate per garantire che le vittime siano trattate in maniera rispettosa e per consentire loro di prendere decisioni consapevoli in merito al percorso di supporto e assistenza che desiderano intraprendere.

Le informazioni possono essere comunicate alla vittima in forma orale o scritta, anche per via elettronica. A tal fine, i firmatari possono presentare e consegnare all'utente il materiale informativo dedicato (brochure Servizio di Assistenza alle Vittime di Reato – Rete Dafne Puglia), allegato al presente documento e parte integrante di esso (Allegato n.1).

Le Parti individuano, ciascuno per l'amministrazione/organizzazione di appartenenza, un referente che faciliti le interazioni tra i firmatari e le renda più dirette ed agevoli.

1.II INVIO

L'assistenza deve essere fornita alla vittima sin dal primo contatto con le autorità competenti.

In caso di espressa volontà di accesso ai servizi da parte della vittima, il soggetto inviante è tenuto a compilare, unitamente all'utente, il modello di "Richiesta di accesso ai servizi di Rete Dafne Puglia", che si allega al presente Protocollo (Allegato n.2).

In tale fase, sarà premura del soggetto inviante riportare con estrema precisione (se necessario, anche gli orari in cui è possibile interloquire) i recapiti effettivi dell'utente, affinché il primo contatto con esso da parte degli operatori del servizio di assistenza possa svolgersi con la massima serenità per la vittima.

Il suddetto modulo, opportunamente compilato in ogni sua parte, firmato dall'utente e dall'operatore inviante, dovrà essere inviato all'indirizzo e-mail puglia@retedafne.it.

1.III GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza alle vittime di reato è gestito da C.R.I.S.I. s.c. a r.l. Onlus, secondo un Sistema Gestione Qualità.

Il primo contatto può avvenire sia telefonicamente sia attraverso l'accesso spontaneo al Servizio, sia direttamente che indirettamente, cioè su invio o segnalazione di altri Servizi presenti sul territorio.

Il servizio è dotato di un numero verde 800 034 532, con segreteria telefonica attiva 24 ore su 24. L'utente viene richiamato entro il primo giorno lavorativo successivo alla chiamata.

..... 5

La sede del servizio è ubicata presso il C.R.I.S.I., in Bari 70126, alla via G. Amendola 120; sono, tuttavia, previsti diversi presidi nell'ambito della Regione Puglia messi a disposizione dagli enti aderenti.

Il primo contatto viene effettuato dall'operatore di primo contatto e prevede l'instaurazione di un primo rapporto con l'utente, al fine di raccogliere i dati utili relativamente alla situazione dell'utente, agli interventi richiesti e ogni altra valida informazione che consenta di dare avvio ai successivi servizi specifici.

Il primo colloquio viene effettuato dall'operatore di primo contatto del Servizio. Si realizza dedicando la massima attenzione agli aspetti affettivi dell'accoglienza. L'utente viene messo nelle migliori condizioni ambientali per affrontare un colloquio riservato. In questo senso l'accoglienza ha a che fare, oltre che con la dimensione della preparazione professionale del personale, anche con la dimensione organizzativa di spazi e tempi e, pertanto, non viene trascurato alcun particolare che possa contribuire a mettere a proprio agio l'utente. A seguito del primo colloquio si procede con la presa in carico.

In base alle richieste specifiche e all'analisi dei bisogni effettuata dal coordinatore e dagli operatori si procede all'attivazione degli interventi specifici previsti in fase di progettazione.

Il coordinatore, in accordo con gli operatori del centro, provvede alla valutazione del percorso attivato, tenendo conto dei risultati conseguiti per ciascun utente in rapporto agli obiettivi stabiliti nel progetto individuale e, in seguito, procede all'archiviazione del caso.

1.IV SERVIZI EROGATI

Il servizio di assistenza alle vittime di reato realizza le seguenti attività:

- informazione sui diritti

fornisce informazioni specifiche sulle forme di tutela nel processo penale e le sue modalità di svolgimento, informazioni sulle possibilità risarcitorie e sulle opportunità di accesso ai fondi specifici previsti;

- accompagnamento ai servizi

fornisce informazioni ed orientamento ai servizi pubblici e del privato sociale attivi e presenti sul territorio;

- consulenza medico psichiatrica

è rivolta alle persone che, a causa del trauma subito, presentano sintomi fisici e/o psichici che compromettono la qualità della vita a livello individuale, relazionale, sociale e lavorativo. L'obiettivo dell'attività è la cura dei disturbi acuti e la prevenzione della cronicizzazione;

- sostegno psicologico

ha lo scopo di rielaborare l'esperienza vissuta, rilanciando le risorse soggettive nonché la capacità di reazione personali;

- mediazione

si propone di offrire un riconoscimento reciproco dei propri vissuti e di permettere alle parti di aprire o riaprire una comunicazione per uscire dalla conflittualità;

- incontri di gruppo

costituiscono un'opportunità per confrontarsi con persone che stanno attraversando difficoltà analoghe, condividere problemi e strategie per risolverli.

..... 6

È garantita la massima professionalità degli operatori coinvolti, nonché la qualità dei servizi erogati attraverso un monitoraggio continuo per il tramite del ‘controllo utente’.

Il ‘controllo utente’ è finalizzato a comprendere la valenza del percorso seguito, i risultati ottenuti e le criticità/difficoltà emerse durante il percorso, ed è effettuato attraverso un Questionario di gradimento (Mod. QSU) somministrato agli utenti alla fine di ogni percorso.

2.CENTRO DI GIUSTIZIA RIPARATIVA

La Giustizia Riparativa è un approccio destinato a qualunque persona che abbia sperimentato e vissuto un danno, e promuove i valori della giustizia, della solidarietà, della responsabilità e della dignità umana.

I principi su cui si fonda sono la partecipazione volontaria basata sul consenso informato, la comunicazione diretta ed autentica, l’eguale riconoscimento e valorizzazione delle capacità, dei punti di vista, delle emozioni e dei bisogni di ciascuna persona, la costruzione di percorsi mirati a soddisfare i bisogni e stimolare un reciproco riconoscimento dei partecipanti, il tutto per il tramite dell’accompagnamento imparziale dei mediatori.

La Direttiva 2012/20/UE definisce la Giustizia Riparativa (art.2, comma 1, lett.d) come *“qualsiasi procedimento che permette alla vittima e all'autore del reato di partecipare attivamente, se vi acconsentono liberamente, alla risoluzione delle questioni risultanti dal reato con l'aiuto di un terzo imparziale”*.

Essa mira all’umanizzazione del conflitto, ad un percorso di responsabilizzazione, all’acquisizione da parte dell’autore del reato della disponibilità verso forme riparatorie anche diverse dalla mediazione con la vittima, al riconoscimento reciproco vittima-reo, alla capacità di dialogare, al risanamento delle ferite emotive.

2.1 INFORMAZIONI

L’ente locale può concordare con i Servizi Sociali della Giustizia territoriale a contatto con gli autori di reato (siano essi minorenni o maggiorenni, indagati, imputati o condannati) l’opportunità di presa in carico dell’utente presso il Centro di Giustizia Riparativa, per offrire percorsi di giustizia riparativa. La valutazione prescinde dalla gravità del reato, ma guarda alla maturità del reo, al suo grado di consapevolezza, di volontà e di sensibilità nell’affrontare un percorso di mediazione o di giustizia riparativa, nonché al suo bisogno di trarre beneficio dal potenziale incontro con la vittima.

In caso di valutazione positiva, l’ente locale e i Servizi Sociali di Giustizia del Territorio informano il reo sul significato della mediazione penale e dei percorsi di giustizia riparativa.

Le Parti possono individuare, ciascuno per l’amministrazione/organizzazione di appartenenza, un referente che faciliti le interazioni tra i firmatari e le renda più dirette ed agevoli.

..... 7

2.II INVIO

I firmatari sono tenuti alla compilazione della Scheda di Invio allegata (Allegato n.3) da indirizzare al Centro di Giustizia Riparativa e nella quale è formalizzata la richiesta di verifica della fattibilità di un intervento di mediazione o di percorsi di giustizia riparativa.

In tale fase, sarà premura del soggetto inviante riportare con precisione i recapiti del reo e della persona offesa (se minori, di coloro i quali hanno la relativa responsabilità genitoriale), nonché quelli dei relativi difensori.

La scheda deve essere sottoscritta unicamente dall'amministrazione inviante e deve essere recapitata agli indirizzi e-mail di posta elettronica ordinaria info@mediazione crisi.it oppure di posta elettronica certificata cooperativacrisi@messaging pec.it.

2.III ATTIVITA' DI GIUSTIZIA RIPARATIVA

Gli strumenti principali della giustizia riparativa sono:

- la mediazione autore-vittima (Victim-Offender Mediation),
- le scuse formali (apologies / making amends) alla vittima da parte dell'autore del reato,
- gli incontri tra vittime e autori di reati analoghi a quello subito dalle vittime (Victim/Community Impact Panel),
- gli incontri di mediazione allargata (Community/Family Group Conferencing),
- i conference groups.

2.IV GESTIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Giustizia Riparativa è gestito da C.R.I.S.I. s.c. a r.l. Onlus, secondo un Sistema Gestione Qualità.

A seguito della richiesta di intervento da parte del soggetto inviante, gli operatori convocano l'utente per verificare la possibilità di un percorso di Giustizia riparativa.

Il consenso della parte è condizione imprescindibile per la costruzione di qualsiasi spazio di comunicazione e di relazione: la procedura di verifica del consenso consiste in incontri individuali con l'utenza, finalizzati alla conoscenza reciproca ed alla riflessione sulla loro volontà di intraprendere un percorso di giustizia riparativa. Se la parte non esprime il proprio consenso si procede con la chiusura e l'archiviazione del caso; se dichiara la sua disponibilità, gli operatori valutano la fattibilità di un intervento di mediazione o un percorso di giustizia riparativa.

L'esito del percorso è comunicato all'Autorità inviante.

Il Centro di Giustizia Riparativa è dotato di un numero di riferimento +39 366 459 0197. La sede legale è in Bari 70126, alla via G. Amendola 120, C.R.I.S.I. s.c. a r.l. Onlus.

Bari, 20.10.2021

..... 8