



## ***“GIORNATA DELLA TRASPARENZA”***

***lunedì 14 novembre 2016, alle ore 9.30***

**Dott. Paolo Mannucci**  
**Dirigente del Servizio Politiche Sociali e Sport**

# **CARTA DEI SERVIZI**

**DEL CENTRO REGIONALE PER LA MEDIAZIONE DEI CONFLITTI (CRMC)**

**(DGR n. 932 8 Agosto 2016)**

- **Presentazione**
- **Giustizia riparativa e mediazione**
- **Normativa**
- **Missione**
- **Attività del Centro e breve cenno alla genesi del centro**
- **Destinatari dell'intervento**
- **Istituzioni coinvolte/portatori d'interesse**
- **Fasi di espletamento delle procedure**
- **Standard di qualità**
- **Sede, Referente, riferimenti, orari**
- **Segnalazioni**
- **Allegato: Questionario di gradimento**

## 6. DESTINATARI DELL'INTERVENTO ED ACCESSO AL SERVIZIO

- La Mediazione è un'attività volontaria, confidenziale e gratuita.
- Conseguentemente, il CRMC è un Centro pubblico e gratuito ed ogni persona vi può accedere:
- ● su invio delle Istituzioni ed Enti presenti sul territorio (Autorità Giudiziaria, Amministrazione penitenziaria, Servizio sociale, ATS, Istituzioni scolastiche, Forze dell'Ordine, ecc.) in base agli specifici protocolli di intesa stipulati;
- ● su indicazione di soggetti privati (parrocchie, associazioni di volontariato, privato sociale, ecc.), previa richiesta scritta al Responsabile del Servizio Politiche Sociali Regione Marche e, p.c. al Coordinatore del Centro;
- ● autonomamente, previa richiesta scritta al Responsabile del Servizio Politiche Sociali Regione Marche e, p.c. al Coordinatore del Centro.

## 7. ISTITUZIONI COINVOLTE E PORTATORI D'INTERESSE

- Le istituzioni coinvolte in modo diretto e costante sono:
- la Regione Marche;
- il Centro Giustizia Minorile del Ministero della Giustizia;
- il Tribunale per i Minorenni delle Marche;
- l'Ufficio per l'Esecuzione Penale Esterna adulti (UEPE)
- I relativi rapporti sono regolati da protocolli specifici.
- Al momento sono in fase di definizione altri protocolli con i Tribunali Ordinari, gli ATS, le Istituzioni scolastiche.

## 8. LE FASI DI ESPLETAMENTO DELLE PROCEDURE (1)

- Per quanto attiene allo svolgimento del percorso di mediazione, presupposti fondamentali ed irrinunciabili sono il consenso e la volontarietà da parte delle persone, fattori imprescindibili che emergono fin dall'inizio, durante e dopo e che condizionano la tempistica degli interventi.
- Le sue fasi, sia nell'ambito penale, qui preso ad esempio, che in altri ambiti, sono così sintetizzabili:
- **PRIMI CONTATTI CON LE PARTI:** dopo aver ricevuto lettera di incarico dall'A.G. (contenente le informazioni indispensabili ai fini dell'avvio dell'iter, quali le generalità ed i recapiti delle persone da interpellare), il mediatore responsabile, nominato dal coordinatore del CRMC, contatta la vittima e l'autore di reato attraverso una *lettera* contenente l'invito al colloquio preliminare cui è allegata una brochure che spiega cos'è la mediazione; copia della lettera viene inviata anche ai genitori dei minori e ai difensori (se si lavora in ambito minorile); successivamente all'invio delle lettere il mediatore responsabile del caso *contatta telefonicamente* le persone (singolarmente), al fine di proporre un incontro individuale (*colloquio preliminare*).
- **COLLOQUI PRELIMINARI:** vengono invitati separatamente la parte offesa e l'imputato; dopo avere ampiamente spiegato il significato e le finalità della mediazione, alla presenza dei genitori (nel caso in cui si tratta di minori), e se lo richiedono degli avvocati, si procede al vero e proprio colloquio, svolto alla presenza del solo interessato. I colloqui preliminari si svolgono alla presenza di due mediatori, funzionali alla raccolta d'informazioni e del consenso alla mediazione, alla raccolta delle impressioni delle parti riguardo al reato, alla valutazione della fattibilità della mediazione.
- Il colloquio preliminare rappresenta un momento molto importante in sé, a prescindere dal consenso a partecipare al successivo incontro di mediazione. In quanto se il percorso si fermasse in questa fase (il colloquio preliminare) sarebbe per l'autore di reato e la parte offesa l'unica occasione per parlare dell'accaduto, della propria sofferenza, dei propri sentimenti attuali rispetto a ciò che è successo.

# LE FASI DI ESPLETAMENTO DELLE PROCEDURE

## (2)

- **MEDIAZIONE:** incontro vero e proprio tra le persone che avviene alla presenza di un'equipe di almeno tre mediatori indipendenti ed imparziali; altri mediatori assistono i genitori e gli eventuali accompagnatori. Al termine dell'incontro, che può durare anche molte ore, tutti i soggetti intervenuti si riuniscono per la restituzione dell'esito ai soggetti vicini ai due o più mediati; alla mediazione può fare seguito anche un'eventuale fase diretta alla definizione di un accordo sul risarcimento del danno. Tale fase eventuale avviene alla presenza dei difensori, in modo da garantire un'obbligazione risarcitoria equa.

# LE FASI DI ESPLETAMENTO DELLE PROCEDURE (3)

- **ESITO:** dopo l'incontro congiunto i mediatori, preferibilmente alla presenza delle parti, redigono la comunicazione sintetica dell'esito della mediazione da inviare all'Autorità Giudiziaria. Tale esito, la cui valutazione deve necessariamente considerare degli "indicatori comuni di riferimento" (c.d. "rinunciabili" ed "irrinunciabili" nella metodologia di lavoro dei mediatori), ferma restando la particolarità di ogni caso, potrà essere:
  - - *di mediazione non effettuabile/non effettuata* se una delle parti o entrambe non accettano di incontrarsi o se non vi sono le condizioni per un incontro (anche irreperibilità delle persone);
  - - *negativo* se l'incontro tra le parti non ha generato alcun cambiamento significativo nelle modalità di comunicazione e relazione tra le parti e se non è stato definito un accordo di riparazione;
  - - *positivo* se le parti hanno potuto esprimersi, ascoltare ed essere ascoltate, confrontarsi sull'accaduto e discutere della gestione futura della relazione e se è stato definito un accordo di riparazione soddisfacente per entrambe;
  - - *incerto* o intermedio nel caso in cui solo uno dei due profili, relazionale e negoziale, sia o non sia stato risolto.
- Nel caso in cui al percorso di mediazione faccia seguito un'attività di riparazione, simbolica o materiale, i mediatori svolgono un accompagnamento delle persone fino all'adempimento degli impegni assunti (l'attività riparativa può coinvolgere direttamente la vittima o la comunità, in base all'accordo raggiunto dai medianti).

# 9. DURATA DELLA MEDIAZIONE

- Di norma da 1 a 6 mesi, e comunque non oltre la durata delle indagini preliminari da parte dell'autorità giudiziaria, nel caso di mediazione penale.
- L'attività di mediazione si costruisce di volta in volta sul singolo caso, sulle singole persone e quindi i tempi sono variabili e adeguati ai singoli casi. Non è detto che il trascorrere di un certo lasso di tempo significhi una diminuzione della performance, anzi potrebbe essere indice di un'accuratezza nell'accompagnamento di vittime vulnerabili alla mediazione, oppure di un lavoro di preparazione del reo ad incontri complessi. La soddisfazione della parti si misura proprio sulla qualità e durata del tempo a loro dedicato, tempo che non può essere standardizzato più di tanto occupandosi di una materia tanto delicata quanto quella relativa ai fatti di reato.



# 10. STANDARD DI QUALITA' (1)

- La formazione di base dei mediatori persegue i migliori standard qualitativi esistenti ed in ottemperanza alle indicazioni internazionali, con un monte orario complessivo di 180 ore, tra apprendimento teorico e pratica mediativa, affrontando i principali temi antropologici-filosofici, giuridici, organizzativi che stanno alla base del paradigma riparativo secondo il modello della mediazione c.d. “umanistica” proposto da Jacqueline Morineau, direttrice del C.M.F.M. (Centre de Médiation et de Formation à la Médiation) di Parigi, modello che fa emergere l’aspetto del riconoscimento e dell’incontro tra le persone coinvolte nel conflitto, caratterizzando il percorso di mediazione quale intervento che può portare alla reale trasformazione del conflitto attraverso l’incontro con l’*altro*, tenendo conto delle dimensioni e delle potenzialità relazionali, emotive ed umane.
- I professionisti impiegati attualmente nel CRMC hanno diverse professionalità e competenze nell’ambito sociale, giuridico, pedagogico e psicologico, e sono iscritti nell’elenco Regionale dei mediatori dei conflitti istituito con DGR n. 333/2016; la gran parte di essi sono anche membri dell’Associazione Italiana Mediatori Familiari (A.I.Me.F.). Dopo la specifica formazione, hanno acquisito una precisa deontologia che si basa sul rispetto dell’imparzialità, confidenzialità, responsabilità e consensualità della mediazione. Non sono dei giudici, né arbitri né terapeuti, ma facilitatori della comunicazione. In altre parole, i mediatori non giudicano, non impongono soluzioni, ma offrono un tempo per la parola, l’opportunità di narrare e di essere ascoltati in uno *spazio protetto, libero, confidenziale, e gratuito*.
- La formazione di base è stata poi arricchita, sempre secondo standard qualitativi riconosciuti, dall’apprendimento di ulteriori tecniche di mediazione, al fine di giungere ad una conoscenza delle metodologie più accreditate in campo internazionale per ciò che concerne anche gli aspetti legati alla riparazione, al risarcimento del danno e ad ipotesi di conflitto complesse come i conflitti fra gruppi ed i conflitti allargati. In particolare, anche attraverso supervisioni in itinere, i mediatori hanno appreso tecniche di negoziazione utili per intervenire al termine di una mediazione per agevolare le parti nella ricerca di un accordo duraturo.

# 10. STANDARD DI QUALITA' (2)

- I principi che ispirano la prassi del Centro e che costituiscono un riferimento per gli standard qualitativi relativi all'attività dei mediatori sono i seguenti:
- ● partecipazione volontaria, libera, informata e ritrattabile, che consente alle persone coinvolte, dopo aver ricevuto tutte le spiegazioni sul significato della mediazione, di prendersi del tempo per riflettere, di consultarsi con chi ritengono opportuno, di cambiare idea;
- ● riservatezza e confidenzialità quali garanzie per una libera espressione di stati d'animo ed opinioni;
- ● valorizzazione del potenziale di autocomposizione del conflitto, che garantisce che le persone siano protagoniste della discussione e direttamente responsabili degli accordi eventualmente raggiunti, in base al principio di autonomia ed autodeterminazione dei soggetti;
- ● imparzialità del mediatore, che, non avendo alcuna preferenza per un particolare esito della mediazione, facilita l'espressione di tutti i partecipanti senza esprimere giudizi e dire o fare qualcosa che possa determinare un vantaggio per gli uni o gli altri. Si parla a proposito di *equivicinanza* del mediatore alle persone, intendendo che questi è egualmente vicino a tutte, cerca di capire le loro posizioni e di agevolare la composizione di diverse esigenze ed aspettative;
- ● riparazione delle conseguenze del reato, che passa attraverso la responsabilizzazione dell'autore del reato ed ha le finalità di riparare la vittima dei danni subiti, di permettere all'autore del reato di attivarsi in modo propositivo e costruttivo, di porre le basi per una relazione positiva tra le parti.
- Anche la scelta della sede rispetta i requisiti dettati dalle Raccomandazioni internazionali, difatti il CRMC è istituito presso la Giunta della Regione Marche, esterno alle singole istituzioni della Giustizia. Trattasi, pertanto, di uno spazio neutro e pubblico.
- Le performance del Centro sono misurate e valutate attraverso un sistema di rilevazione e monitoraggio che comprende anche un questionario di gradimento del servizio da parte degli utenti in mediazione.

# 11. SEDE, REFERENTE, ORARI

- La sede del CRMC è in P. zza Cavour n. 22 – 60121 Ancona.
- Tel. 071-8065595 Fax. 071-8065575
- e-mail: [centromediazioneconflitti@regione.marche.it](mailto:centromediazioneconflitti@regione.marche.it)
- [coordinatore.crmc@regione.marche.it](mailto:coordinatore.crmc@regione.marche.it)
- 
- Gli orari di apertura sono i seguenti:
- Giovedì mattina dalle ore 8.30 alle ore 13.30
- Martedì pomeriggio dalle ore 16.00 alle ore 19.00.
- Al di fuori di tali orari o comunque in assenza degli operatori è attiva una segreteria telefonica.
- Dirigente responsabile del Centro: Dott. PAOLO MANNUCCI (*Dirigente Servizio Politiche Sociali e Sport*) Tel. 0718064305
- Email: [paolo.mannucci@regione.marche.it](mailto:paolo.mannucci@regione.marche.it)
- PEC: [regione.marche.politichesociali@emarche.it](mailto:regione.marche.politichesociali@emarche.it)
- 
- Coordinatore del Centro: dott.ssa ELENA CICCÌÙ
- Tel. 071-8065595
- Email [coordinatore.crmc@regione.marche.it](mailto:coordinatore.crmc@regione.marche.it)
- Responsabile del procedimento: dott. MARCO NOCCHI
- *Responsabile P.O. Prevenzione e contrasto del disagio sociale e delle dipendenze patologiche*
- Tel. 0718064043
- [marco.nocchi@regione.marche.it](mailto:marco.nocchi@regione.marche.it)
- **12. SEGNALAZIONI PER MIGLIORARE IL SERVIZIO**
- E' possibile segnalare proposte per il miglioramento del servizio o reclami per eventuali disservizi al dott. Paolo Mannucci, [paolo.mannucci@regione.marche.it](mailto:paolo.mannucci@regione.marche.it)

# **QUESTIONARIO DI GRADIMENTO DELLE ATTIVITA' DI MEDIAZIONE**

# **PRECEDENTI ESPERIENZE**

# PRECEDENTE SITO DEL SERVIZIO

The screenshot shows a web browser window displaying the website for the Marche Region's Social Policies Service. The browser's address bar shows the URL <http://www.servizisociali.marche.it/>. The website header features the logo of the Regione Marche Giunta Regionale and the text "SERVIZIO POLITICHE SOCIALI" and "sito delle POLITICHE SOCIALI". A search bar is located in the top right corner. Below the header, a navigation menu includes links for "HOME PAGE", "ORGANIZZAZIONE", "AREE TEMATICHE", "PIANO SOCIALE", "PROGETTI", "OSSERVATORI E CENTRI", "LINK", and "FEEDBACK".

The main content area is divided into three columns. The left column contains a vertical menu with categories such as "PIANO SOCIALE", "ANZIANI E NON AUTO SUFFICIENTI", "DETENUTI ED EX DETENUTI", "DIPENDENZE PATOLOGICHE", "DISABILITA' E SALUTE MENTALE", "IMMIGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE", "INFANZIA E ADOLESCENZA", "INVALIDITA' CIVILE", "SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA", "STRUTTURE SOCIALI", "TERZO SETTORE", "DISAGIO GIOVANILE", "NEWS", and "EVENTI".

The middle column, titled "SERVIZIO POLITICHE SOCIALI", features a grid of images representing various social services. Below this is a "News" section with a table listing recent updates:

Data	Titolo
04/03/2016	CONSULTA REGIONALE PER LA FAMIGLIA
02/02/2016	LR 9/03 - NIDI D'INFANZIA
28/01/2016	Pubblicazione Albi e Registri BUR n. 9 del 21/01/2016
15/01/2016	CONSULTA REGIONALE PER LA FAMIGLIA
12/01/2016	L.R. 7/94 – Contributi a beneficio dei minorenni allontanati temporaneamente dalla propria famiglia (interventi annualità 2014)
12/01/2016	DGR n. 1042/2015 Approvazione del Programma attuativo Fondo Non Autosufficienze 2015
25/12/2015	LR 30/98 - INTERVENTI DI SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA

The right column contains two promotional banners. The top one is purple and white, titled "chi(s)iAma... chiama" with the phone number 800 01 2277. The bottom one is green and white, titled "L'AZZARDO NON E' UN GIOCO" with the phone number 800 60 85 86.

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date 14/11/2016 and time 09:44, and several open applications including "Computer", "Disco rimov...", "Sito delle po...", "FA - Virus Sc...", and "Microsoft Po..."



cerca nel sito

Web Sito

## sito delle POLITICHE SOCIALI

HOME PAGE | ORGANIZZAZIONE | AREE TEMATICHE | PIANO SOCIALE | PROGETTI | OSSERVATORI E CENTRI | LINK | FEEDBACK

- PIANO SOCIALE
- ANZIANI E NON AUTO SUFFICIENTI
- DETENUTI ED EX DETENUTI
- DIPENDENZE PATOLOGICHE
- DISABILITA' E SALUTE MENTALE
- IMMIGRAZIONE E INCLUSIONE SOCIALE
- INFANZIA E ADOLESCENZA
- INVALIDITA' CIVILE
- SOSTEGNO ALLA FAMIGLIA
- STRUTTURE SOCIALI
- TERZO SETTORE
- DISAGIO GIOVANILE
- NEWS
- EVENTI

siete qui: Home > AREE TEMATICHE > Anziani e non autosufficienti

### Anziani e non autosufficienti



SISTEMA DEI SERVIZI PER GLI ANZIANI DELLA REGIONE MARCHE: SVILUPPO PROGRAMMATICO E ORGANIZZATIVO - Prevenire, contrastare, ridurre ed accompagnare la non autosufficienza.

Così è stato titolato il "piano di lavoro" che il Servizio Politiche sociali ha elaborato assieme al servizio salute e che costituisce il percorso avviato da alcuni anni ormai nello specifico di questa fascia di età così importante per la nostra regione.

Il processo di invecchiamento della popolazione, che interessa le Marche all'interno di un più ampio ribilanciamento delle fasce di età proprio di tutti i paesi ad economia avanzata, sollecita un deciso ripensamento delle dinamiche di Welfare. Al variare dei pesi nella piramide demografica si associa infatti una rimodulazione delle priorità e delle qualità specifiche della domanda di protezione e cura sociale; mentre al tempo stesso viene a crescere la quota di popolazione che non partecipa direttamente alla produzione di reddito, e quindi alla generazione delle risorse fiscali per il sostegno delle politiche di solidarietà e di welfare. Il rinnovamento cui il Welfare marchigiano deve puntare al fine di assicurare ai propri cittadini la massima qualità della vita in età anziana si riconduce alle seguenti finalità: 1. Elaborare una risposta complessiva; 2. sviluppare la rete della solidarietà; 3. evitare le tentazioni economicistiche; 4. Individuare le priorità; 5. Integrare le politiche ed i servizi; 6. assicurare il "diritto a star bene".

Nella Regione Marche vi sono 308.000 persone con più di 65 anni di età, pari al 21,8% della popolazione totale (contro il 18,8% dell'analogo tasso per l'Italia). Le donne vivono in proporzione più a lungo degli uomini. Si tratta di un numero elevato e in continua crescita. Sono percentuali fra le più alte in Italia e in Europa che rendono l'immagine di una Regione nella quale si vive a lungo.

Un terzo della vita trascorre nella condizione di persona anziana. Questa inedita opportunità, può essere colta come occasione per una "nuova stagione di vita". Occorre quindi riferirsi al termine "anziano" avendo consapevolezza della sua pluralità di significato. Una quota significativa di anziani è relativamente "giovane" e "attiva" non solo nella loro personale trama relazionale ma anche, benché

- Normativa
- Regionale
- Programmazione
- Contatti
- Elenco assistenti familiari
- Modulistica
- TABELLA VERIFICA ASSISTENZA RP 2013

## **LEGGE REGIONALE 13 maggio 2003, n. 9**

**Disciplina per la realizzazione e gestione dei servizi per l'infanzia, per l'adolescenza e per il sostegno alle funzioni genitoriali e alle famiglie e modifica della Legge regionale 12 aprile 1995, n. 46 concernente: "Promozione e coordinamento delle politiche di intervento in favore dei giovani e degli adolescenti".**

### **Art. 15**

(Accreditamento)

1. L'accreditamento presuppone il possesso dei requisiti aggiuntivi di qualità definiti ai sensi dell'articolo 13.
2. L'accreditamento è condizione per accedere alle risorse pubbliche e per gestire servizi per conto di enti pubblici, secondo le modalità previste dalla normativa vigente e in base alla programmazione dei servizi previsti nel piano di zona di cui all'articolo 19, comma 1, della legge 328/2000.
3. La domanda di accreditamento è presentata dal soggetto titolare del servizio al Comune ove lo stesso è ubicato, secondo le modalità e le procedure stabilite dal regolamento di cui all'articolo 13.
4. I Comuni provvedono all'accreditamento, entro novanta giorni dalla presentazione della domanda, previa verifica dei requisiti aggiuntivi di qualità stabiliti dal regolamento di cui all'articolo 13, comma 2.



# REGOLAMENTO REGIONALE 22 dicembre 2004, n. 13

## Requisiti per l'accreditamento

- **Art. 18**
- *(Requisiti aggiuntivi di qualità)*
- 1. Secondo quanto previsto dall'articolo 15 della legge, ai fini dell'accreditamento il titolare del servizio oltre all'autorizzazione deve garantire i seguenti requisiti aggiuntivi di qualità:
  - a) attuazione o partecipazione ad iniziative di collaborazione con altri servizi educativi della rete dell'ambito territoriale di riferimento, al fine della realizzazione di un sistema educativo integrato;
  - b) previsione di momenti di formazione comune tra il personale dei servizi pubblici, privati e scolastici;
  - c) predisposizione della carta dei servizi che dovrà anche contenere: il progetto organizzativo del servizio, modalità adeguate per consentire la partecipazione delle famiglie, metodologie e strumenti per la valutazione della qualità del servizio medesimo;
  - d) documentazione dell'attività.

# *Aree d'intervento*

- [Adozioni e affido](#)
- [Anziani](#)
- [Barriere Architettoniche](#)
- [Comunità zingare](#)
- [Detenuti](#)
- [Dipendenze patologiche](#)
- [Disabilità](#)
- [Disagio giovanile](#)
- [Progetti di contrasto al disagio sociale](#)
- [Fondo sostegno affitti](#)
- [Immigrazione](#)
- [Infanzia e adolescenza](#)
- [Minori sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria](#)
- [Network informagiovani](#)
- [Osservatorio politiche sociali](#)
- [Pari opportunità](#)
- [Programmazione Sociale](#)
- [Povertà](#)
- [Prostituzione e tratta di esseri umani](#)
- [Servizio civile](#)
- [Sostegno alla famiglia](#)
- [Statistiche Sociali](#)
- [Strutture sociali](#)
- [Terzo settore](#)

UN RINGRAZIAMENTO AI COLLEGHI

- NELLA GIACINTI E MIRKO CIABATTONI

PER IL LAVORO SVOLTO

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**