

**PROTOCOLLO D'INTESA
PER AZIONI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DELLA VITA
DELLE PERSONE SOTTOPOSTE A MISURE LIMITATIVE DELLA LIBERTÀ
PERSONALE E DIPENDENTI DAGLI ISTITUTI PENITENZIARI DI PARMA
E PER IL LORO PROGRESSIVO REINSERIMENTO SOCIALE**

TRA

il Comune di Parma, rappresentato da.....

E

gli Istituti Penitenziari di Parma, rappresentati da.....

VISTE le norme vigenti in materia di persone sottoposte a misure privative o limitative della libertà personale e nello specifico:

- la Legge n.354 del 26/07/1975 “Norme sull'ordinamento penitenziario e sull'esecuzione delle misure privative e limitative della libertà”,
- il DPR n. 230 del 30/06/2000 “Regolamento recante norme sull'ordinamento penitenziario e sulle misure privative e limitative della libertà”;
- il Decreto Ministeriale 5/12/2012 che istituisce la Carta dei diritti dei detenuti e degli internati;
- la Legge n. 94/2013 recante disposizioni urgenti in materia di esecuzione della pena;
- il Decreto Legge n. 78 del 1/7/2013 “Disposizioni urgenti in materia di esecuzione della pena” che, tra le altre, introduce la possibilità di inserire soggetti detenuti in attività volontarie di pubblica utilità;
- Legge n. 9 del 17/2/2012 “Interventi urgenti per il contrasto della tensione detentiva determinata dal sovraffollamento”;
- Legge n. 199 del 26/11/2010 “Disposizioni relative all'esecuzione presso il domicilio delle pene detentive non superiori ad un anno”;
- la Legge Regionale n. 3 del 19/02/2008 “Disposizioni per la tutela delle persone ristrette negli Istituti penitenziari della Regione Emilia Romagna”;
- la Legge Regionale n. 13/2011 il Consiglio regionale dell'Emilia Romagna che delinea le disposizioni per la tutela delle persone ristrette negli Istituti penitenziari ed istituisce l'ufficio del Garante regionale delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale;
- la Legge regionale n. 2/2003 “Norme per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato per la promozione della cittadinanza sociale e per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- il Programma annuale della Regione Emilia Romagna per la ripartizione delle risorse del Fondo sociale regionale ai sensi dell'art. 47 comma 3 della L.R. 2/2003 e delle risorse regionali per i fini di cui all'art. 12 della L.R. 5/2004, individuazione delle azioni per il proseguimento degli obiettivi di cui alla Deliberazione dell'assemblea legislativa n. 117/2013;
- la Legge Regionale n. 17/2005 “Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro”;
- la Legge Regionale n. 7/2013 “Disposizioni in materia di tirocini. Modifiche alla Legge regionale 1 agosto 2005, n. 17 (“Norme per la promozione dell'occupazione, della qualità, sicurezza e regolarità del lavoro”);

- la Delibera di Giunta comunale n. 2507 del 25/10/1999 costitutiva del Comitato Area Esecuzione Penale Adulti, organismo preposto "a) alla rilevazione dei bisogni e alla conoscenza delle dimensioni dei fenomeni attraverso l'analisi e l'elaborazione dei dati individuali; b) alla programmazione e la sperimentazione di progetti innovativi che valorizzino le risorse del territorio; c) alla formulazione di intese operative anche con il settore privato al fine anche di promuovere una cultura dell'intervento del volontariato e dell'associazionismo non più sporadico ed occasionale ma come parte integrante di una più vasta rete fra soggetti ed istituzioni; la pubblicazione, la diffusione e la verifica dei risultati";
- la Delibera del CC 87/2013 istitutiva in via sperimentale delle funzioni del Garante delle persone sottoposte a misure restrittive o limitative della libertà personale;
- la Delibera del CC 18/2018 con cui è stato approvato il regolamento comunale per la istituzione della figura del Garante dei diritti delle persone private della libertà personale;

VISTI altresì:

- il Protocollo d'Intesa tra il Ministero di Grazia e Giustizia e la Regione Emilia Romagna, siglato il 5 marzo 1998, avente l'obiettivo di coordinare le varie realtà impegnate nella gestione e nel recupero dei soggetti in esecuzione penale (approvato con delibera di Consiglio Regionale n. 778 del 10/12/1997); per il coordinamento degli interventi rivolti ai minori imputati di reato e agli adulti sottoposti a misure penali restrittive della libertà con particolare riferimento all'impegno a promuovere "attività di avviamento al lavoro dei detenuti (...) attraverso progetti sperimentali diretti a verificare nuove professionalità e nuove forme imprenditoriali, cooperative di lavoro, l'istituzione di borse di formazione-lavoro, nonché a "valorizzare iniziative indirizzate alla diminuzione del disagio all'interno degli istituti di pena". Mentre la Regione si impegna a favorire la formulazione di orientamenti operativi omogenei tra gli Enti locali per quanto concerne l'assistenza post penitenziaria;
- il Protocollo operativo integrativo del Protocollo di intesa tra il Ministero della Giustizia e la Regione Emilia Romagna per l'attuazione di misure volte all'umanizzazione della pena e al reinserimento sociale delle persone detenute del 22/01/2014;
- il Protocollo d'Intesa tra il Provveditorato regionale dell'amministrazione penitenziaria dell'Emilia Romagna siglato il 1 dicembre 2003, che tratta del ruolo di grande rilievo che il Volontariato svolge nel reinserimento sociale di coloro che sono entrati nel circuito penale, indicando anche gli ambiti nei quali debbono svilupparsi partecipazione e collaborazione;
- le Linee Guida del Ministero della Giustizia - Commissione Nazionale Consultiva e di Coordinamento per i rapporti con le regioni, gli enti locali e il volontariato" Ufficio per l'attività di coordinamento, consulenza e supporto per i rapporti con le Regioni, gli Enti locali ed il Terzo settore - DAP "Linee Guida in materia di inclusione sociale a favore delle persone sottoposte a provvedimenti dell'Autorità Giudiziaria" - anno 2008;
- le Linee di indirizzo del Ministero della Giustizia. Circolare 6 giugno 2007 - Detenuti provenienti dalla libertà: regole di accoglienza;
- il parere favorevole espresso dai componenti il Comitato Area Esecuzione Penale Adulti sul progetto Area detenuti inserito, a prosecuzione delle azioni promosse a partire dal 1999, nell'attuativo del Piano di Zona;
- la Deliberazione della Regione Emilia Romagna n. 448/2011 "Approvazione del

protocollo d'intesa sull'attività di teatro in carcere”;

- il Protocollo d'intesa tra la Regione Emilia Romagna Assessorato politiche di welfare, il Provveditorato regionale dell'amministrazione penitenziaria dell'Emilia Romagna, il Centro per la Giustizia minorile dell'Emilia Romagna e l'Associazione coordinamento teatro carcere dell'Emilia Romagna sull'attività di Teatro in carcere e per i minori sottoposti a misure penali, approvato con Deliberazione di Giunta Regionale del 12/09/2016 n.1425;
- il Protocollo d'intesa tra ANCI Associazione nazionale comuni d'Italia e il Dipartimento per l'amministrazione penitenziaria per la promozione di un Programma di attività per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità da parte di soggetti in stato di detenzione in favore della comunità locale, del 20/06/2012;
- il Protocollo di Intesa tra Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma e gli II.PP. di Parma per la definizione di forme di collaborazione tra l'ordinamento sanitario e l'ordinamento penitenziario per l'erogazione dell'assistenza sanitaria a favore dei detenuti e internati negli II.PP di Parma del 29/06/2016;

CONSIDERATO che da diversi anni l'Assessorato al Welfare del Comune di Parma, in collaborazione con la Direzione degli II.PP. di Parma, l'Ufficio di esecuzione penale esterna di Reggio Emilia, Parma e Piacenza anche in accordo con le realtà dell'Associazionismo e del Volontariato, sostiene e condivide le seguenti azioni, nella maggior parte ricomprese nella progettazione territoriale dei Piani di Zona:

- attivazione di inserimenti socio-lavorativi e sostegno a progetti finalizzati alla occupazione dei detenuti e delle persone affidate nell'ambito delle misure alternative al regime penitenziario e del lavoro esterno al carcere, anche attraverso specifici progetti locali o a rilievo regionale;
- programmazione e sperimentazione di progetti innovativi ed integrati con i soggetti del Terzo Settore e del profit tesi a favorire il reinserimento sociale dei detenuti;
- promozione, all'interno della struttura penitenziaria di uno Sportello di mediazione linguistico-culturale e supporto delle attività di accoglienza e informazione alla popolazione detenuta finalizzate al miglioramento delle condizioni di vita dei ristretti anche nel rispetto delle culture dei paesi di provenienza;
- programmazione di attività culturali, ricreative e sportive finalizzate a favorire la socializzazione ed il miglioramento delle condizioni di vita all'interno degli II.PP. (rappresentazioni teatrali, forniture di testi della biblioteca interna, promozione di mostre di oggetti artistici prodotti dei detenuti, etc.);
- accoglienza temporanea presso alloggi dedicati di famigliari in visita ai detenuti e di detenuti in “permesso premio” in situazione di disagio sociale;
- attività di intrattenimento e ludiche per i minori accompagnati in visita a parenti detenuti, in spazi appositamente dedicati all'interno del carcere;
- attività di promozione di interventi di associazioni di volontariato in ambito sportivo, culturale, terapeutico, ricreativo;

RICHIAMATI:

- l'esperienza di collaborazione proficua tra i diversi attori impegnati alla realizzazione delle succitate attività, finalizzate al miglioramento delle condizioni di vita dei detenuti ed al loro reinserimento socio-lavorativo;
- le valutazioni sugli esiti delle attività attuate nei diversi ambiti sulla base

dell'analisi dei destinatari e degli incontri di confronto tra operatori ed i firmatari;

- il comune orientamento per il quale il carcere non rappresenta l'unica esperienza penale possibile e che pertanto è necessario sostenere la realizzazione delle misure alternative alla detenzione, attraverso azioni orientate al reinserimento nel tessuto socio-economico esterno della persona ristretta nella libertà personale;

nel rispetto delle competenze e delle responsabilità di ciascuno.

CONVENGONO

di confermare e proseguire nelle azioni e negli interventi realizzati relativi alle persone sottoposte a misure penali restrittive della libertà presso gli II.PP. di Parma, per migliorare la vita intra-moenia, nonché favorire l'integrazione socio-lavorativa nel tessuto sociale della città, dando priorità alle persone residenti nel Comune o nella Provincia di Parma prima della detenzione, per le quali sia già in corso un programma trattamentale interno o sia in via di definizione un progetto di reinserimento elaborato d'intesa con i servizi territoriali competenti, come specificatamente dettagliato nei sottoelencati articoli.

ART.1. SPORTELLO INFORMATIVO E DI MEDIAZIONE LINGUISTICO CULTURALE (vedi allegato A)

Nello specifico delle azioni finalizzate al miglioramento delle condizioni di vita dei detenuti, un ruolo determinante riveste lo Sportello informativo e di mediazione linguistico-culturale, nato nel 2001 con lo scopo di supportare le attività d'informazione ed accoglienza alla popolazione detenuta con particolare attenzione alle componenti straniere presenti.

L'analisi dei dati e la valutazione dei risultati delle attività svolta dallo Sportello negli anni precedenti, ha rilevato una serie di richieste e di istanze da parte della popolazione carceraria che possono essere ricondotte all'area più vasta della tutela ed esigibilità dei diritti fondamentali delle persone private della libertà personale (rispetto del regolamento interno, delle norme contenute nell'Ordinamento penitenziario, etc.) evidenziando la necessità di attribuire questa competenza ai nuovi soggetti presenti nella governance dei temi relativi alla tutela dei diritti dei detenuti, ovvero il Garante nazionale dei diritti dei detenuti, il Garante regionale dei diritti dei detenuti e il Garante comunale dei diritti dei detenuti del Comune di Parma. Parimenti si ritiene di confermare le funzioni di orientamento delle persone private della libertà personale alla fruizione dei servizi comunali e alla partecipazione alla vita civile, anche attraverso la predisposizione e distribuzione di materiale informativo (es. procedure per l'espletamento di atti amministrativo-burocratici e di accesso ai servizi comunali).

Particolare attenzione viene posta rispetto alla condizione dei detenuti stranieri. Ciò, in considerazione del fatto che la situazione degli stranieri in carcere presenta un quadro di netto aggravamento rispetto ai problemi di carattere sociale ed antropologico-culturale, quali: difficoltà di relazioni, sia all'interno che all'esterno del carcere; maggiori difficoltà nella comprensione delle regole della vita detentiva; difficoltà economiche ed affettive per mancanza di supporto familiare; emarginazione all'interno della struttura carceraria; maggiori problematicità per la fruizione delle misure alternative alla detenzione.

Relativamente ai nuovi giunti si ritiene di fondamentale importanza attivare una sinergia tra gli operatori dello Sportello e il Servizio nuovi giunti del penitenziario,

implementando strategie, modalità di collaborazione e modalità operative, capaci di intercettare il bisogno dei detenuti neoarrivati per prevenire il verificarsi di processi di istituzionalizzazione, sfiducia nelle istituzioni ed eventi critici.

ART.2.GARANTE DEI DIRITTI DEI DETENUTI

E' istituita in via permanente la figura del Garante comunale dei diritti delle persone sottoposte a misure limitative della libertà personale.

Tale figura è regolata dalla Delibera del CC 18/2018 con cui è stato approvato il regolamento comunale per la istituzione della figura del Garante dei diritti delle persone private della libertà personale

ART.3.FORMAZIONE PROFESSIONALE E LAVORO

I firmatari concordano sul valore imprescindibile che scuola, formazione e lavoro rappresentano per la costruzione di percorsi detentivi centrati sul recupero delle persone ed in particolare quando queste sono detenute.

L'Amministrazione comunale e gli II.PP. di Parma, si impegnano, attraverso il presente Protocollo di Intesa, ad attivare tutte le iniziative possibili, per le parti di competenza, al fine di favorire e facilitare l'accesso alle misure alternative riconoscendo la formazione professionale e il lavoro quali parti integranti e rilevanti del trattamento penitenziario e verificando, attraverso la collaborazione con il Centro per l'Impiego della Provincia e le altre agenzie del Mercato del Lavoro, la possibilità di collocamento al lavoro esterno dei detenuti che si trovano nelle idonee condizioni giuridiche e trattamentali.

In particolare gli II.PP, in occasione delle richieste che provengono dalla Regione Emilia Romagna per la formulazione dei bandi di finanziamento delle attività formative nell'Area penale, si impegnano a dimensionare i fabbisogni di formazione professionale dei detenuti, dando priorità ai percorsi che possano effettivamente rappresentare occasioni di occupazione all'interno del carcere o all'esterno; si impegnano altresì a mettere a disposizione spazi idonei per lo svolgimento delle attività formative e lavorative interne agli stessi.

In occasione del Comitato locale esecuzione penale adulti i firmatari effettueranno un reciproco aggiornamento e confronto sullo stato delle necessità e del dimensionamento dei bisogni alla Regione Emilia Romagna che curerà la pubblicazione di appositi bandi ai quali potranno partecipare gli enti di formazione professionale accreditati

Gli Enti firmatari del presente protocollo valutano, inoltre, l'opportunità di sostenere, anche economicamente, "progetti individuali" per detenuti ammessi a percorsi di orientamento e/o formazione professionale ed attività lavorativa. I "progetti individuali" inclusi nel programma di trattamento potranno comprendere ipotesi di percorsi formativo e/o inserimento lavorativo.

ART.4. PROMOZIONE E VALORIZZAZIONE DELLA RETE TERRITORIALE DI SOSTEGNO

Le parti riconoscono il valore sociale di tutti quei soggetti che possono contribuire alle finalità che il presente protocollo si prefigge.

In particolare:

- il mondo produttivo profit: che partecipa sia quale soggetto sede di inserimento socio lavorativo che quale attore di produzioni interne al carcere nelle cosiddette lavorazioni penitenziarie;

- il mondo produttivo no profit (cooperazione sociale, ONLUS): che oltre ad essere un soggetto imprenditoriale e datoriale diventa sede significativa per gli inserimenti dei detenuti al lavoro e capace di supportarli nella ricerca di soluzioni stabili sia sotto il profilo relazionale che materiale;
- il volontariato e associazionismo in quanto esempi di partecipazione della società civile, attivo sia nella vita detentiva interna al carcere che nell'ambito dell'esecuzione penale esterna anche promuovendo la partecipazione delle rappresentanze del volontariato ai Comitati locali;
- le rappresentanze religiose e di culto operanti nel contesto penitenziario o presenti nel territorio;

ART.5. ATTIVITA DEL GRUPPO TECNICO INTERISTITUZIONALE

Un apposito gruppo interistituzionale, detto Gruppo tecnico, si incontra mensilmente su mandato del Comitato locale, per condividere l'insieme delle azioni a favore delle persone in misura penale ed i successivi passaggi di reinserimento.

Il Gruppo Tecnico è composto da:

- un referente della Direzione degli II.PP.
- un referente per l'Ufficio esecuzione penale esterna
- un referente tecnico del Progetto carcere della Settore Sociale del Comune di Parma
- il coordinatore dello Sportello Informativo e di Mediazione Linguistico Culturale dello del Comune presente in carcere
- il Garante dei detenuti del Comune di Parma
- il referente dell'AUSL Parma U.O. Sanità penitenziaria.

A seconda dell'ordine del giorno dei punti da trattare il gruppo potrà invitare altri soggetti istituzionali e non afferenti al mondo del volontariato, della cooperazione sociale, del mondo del lavoro, etc.

In particolare il gruppo svolge un ruolo finalizzato a:

- monitorare l'andamento dei tirocini formativi attivati
- programmare le dimissioni delle persone in esecuzione penale, con trasferimento delle competenze di continuità progettuale dagli educatori agli assistenti sociali dell'area esecuzione penale esterna
- organizzare incontri con rappresentanze del mondo del lavoro e del privato sociale al fine di sostenere e consolidare i percorsi di reinserimento
- operare per l'utilizzo ottimale delle risorse economiche attraverso il monitoraggio del budget disponibile a copertura dei tirocini formativi e di eventuali altre forme di sostegno al percorso di inclusione sociale
- attivare processi di sensibilizzazione del territorio attraverso la pubblicizzazione delle azioni realizzate
- realizzare progetti di reinserimento che si basino sulla restituzione del danno.

ART.6. AZIONI DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA DIMISSIONE

La fase della dimissione di un detenuto dalla fase di detenzione rappresenta un momento critico che necessita di possibili misure e azioni di sostegno. Queste azioni chiamano ad uno specifico e circoscritto ruolo il Comune di Parma e più precisamente:

- fornire azioni di supporto informativo tramite lo Sportello per assicurare le informazioni necessarie alla persona in fase di dimissione
- attivare i servizi anagrafici per tutta la durata della detenzione per la produzione di

documentazione di pertinenza della municipalità

- attivare servizio sociale per le persone che prima della detenzione erano residenti a Parma e provincia e/o se stranieri, regolarmente soggiornanti.

Per quanto attiene agli II.PP. questi cureranno in particolare gli aspetti relativi a:

- servizi per l'impiego
- servizi INPS per coloro che hanno svolto attività lavorativa alle dipendenze dell'Amministrazione penitenziaria
- servizi sanitari in collaborazione con l'AUSL di Parma U.O. Sanità penitenziaria.

ART.7. SISTEMA DI RELAZIONE

I firmatari si impegnano ad informarsi reciprocamente sulle iniziative condotte singolarmente e che possano anche parzialmente rientrare nei punti trattati nel presente accordo.

Il presente protocollo è valido fino a tutto il 2020 salvo contraria volontà di almeno una delle parti, manifestata mediante formale comunicazione a mezzo di raccomandata con avviso di ricevimento, almeno 3 mesi prima della scadenza indicata. Lo stesso potrà essere rinnovato per ulteriori due anni previa adozione di appositi atti.

**ORGANIZZAZIONE SPORTELLO DEL COMUNE DI PARMA PRESSO GLI ISTITUTI
PENITENZIARI DI PARMA**

PREMESSA

Lo Sportello agisce ed opera in un contesto, quello penitenziario, governato da precise regole normate da leggi nazionali. Sono riconosciuti quali bisogni dei detenuti sia quelli relativi alla vita penitenziaria intra moenia che quelli relativi al loro futuro reinserimento nella libera società.

Il servizio dello Sportello del Comune di Parma agisce per fare fronte a due differenti tipologie di richieste e bisogni dei detenuti riconducibili alla

1. vita intra moenia

2. vita extra moenia

Il coordinatore dello sportello, impegnato per otto ore settimanali, condivide gli obiettivi e le operatività del servizio con il Referente area penale del Comune di Parma e il Direttore degli Istituti penitenziari. Il coordinatore dello sportello si avvale della collaborazione dei mediatori linguistico culturali messi a disposizione dal Comune di Parma.

Il coordinatore in particolare:

- monitora le attività del servizio ed elabora i dati relativi ai risultati
- sovrintende alla redazione di pubblicazioni e note informative anche tradotte in lingua per i detenuti
- cura, in collaborazione con l'area pedagogica del carcere e il volontariato, la redazione di un foglio di informazione a cadenza mensile, nel quale vengono riportate, a fini promozionali, le attività interne al carcere
- mantiene i rapporti con l'educatore referente dell'area trattamentale all'interno degli Istituti Penitenziari, con cui collabora per attuare le strategie condivise fra le amministrazioni.

Di seguito viene illustrato in modo schematico ed operativo il funzionamento del servizio.

1. VITA INTRA MOENIA

Gli obiettivi principali del servizio sono:

- sostenere il processo di adattamento alla vita detentiva da parte dei reclusi attraverso la comprensione del contesto carcerario e delle sue regole
- offrire supporto al lavoro degli operatori penitenziari, facilitando la comprensione reciproca tra detenuti e operatori anche in chiave di mediazione culturale
- collaborare al contenimento e/o diminuzione dei fenomeni di conflitto tra operatori penitenziari e detenuti.

Per il raggiungimento di tali obiettivi il coordinatore dello sportello interagisce, con l'ausilio dei mediatori linguistico culturali in presenza della popolazione straniera, nei seguenti contesti:

- tra educatori, polizia penitenziaria e detenuto

- tra gli operatori penitenziari del volontariato e il detenuto
- con rappresentanze consolari e ambasciate dei paesi di provenienza dei detenuti dei detenuti stranieri.

Il coordinatore dello sportello filtra le richieste di attivazione del servizio in un'ottica funzionale al raggiungimento degli obiettivi e attiva al bisogno i mediatori

Nuovi Giunti

Il coordinatore dello sportello, relativamente ai "nuovi giunti" , opera in stretta collaborazione con il personale degli II.PP attivando qualora necessario per i detenuti stranieri i mediatori linguistico-culturali, e nello specifico interagisce con

- la Matricola per assumere informazioni circa:
 - la conoscenza della lingua italiana da parte del detenuto;
 - lo stato di residenza;
 - il possesso o meno del permesso di soggiorno e del suo stato di validità;
- gli Educatori per segnalazione, dagli stessi provenienti, relative a specifiche problematiche e esigenze del soggetto detenuto che possono trovare risposta tra le competenze dello sportello;
- i Mediatori linguistico culturali attivati sulla base del bisogno e a seconda del paese di provenienza del detenuto.

Il monte ore complessivo dell'utilizzo del mediatore non superiore le 9 ore settimanali secondo uno schema flessibile che, di base, si espleta nei seguenti ambiti:

- ore per il servizio al detenuto
- ore di traduzione documentale o servizi di supporto;
- Esperti esterni sulle questioni più rilevanti che coinvolgono gruppi di detenuti (permesso di soggiorno, presentazione istanze, specifiche tematiche individuate insieme all'area trattamentale), di volta in volta, si realizzeranno specifiche iniziative avvalendosi anche di esperti esterni (es. operatori dell'InformaStranieri).

Sono considerati quali indicatori di risultato del servizio dello sportello dedicato alle richieste intra moenia:

- il numero di richieste ricevute per l'attivazione del servizio
- il numero di interventi realizzati e portati a termine
- la realizzazione di interventi in tutti i contesti considerati (sicurezza, salute, osservazione e trattamento, etc).

2. VITA EXTRA MOENIA

Gli obiettivi principali del servizio sono:

- favorire la soddisfazione dei diritti dei detenuti quando questi sono riconducibili alle competenze della municipalità
- agire con un ruolo di facilitatore nelle relazioni tra carcere e territorio al fine di generale i presupposti per un reinserimento nella società.

Il Coordinatore dello sportello gestisce i necessari rapporti, anche con l'ausilio dei mediatori, nei seguenti contesti:

- interazioni con i servizi al cittadino del Comune di Parma;
- interazioni con il volontariato penitenziario;
- interazioni con l'AUSL;
- interazioni con tutte le altre realtà del territorio che operano nel carcere o che possono giocare un ruolo a favore dei bisogni dei detenuti.

Le azioni intervento del mediatore sono circoscritte e modulate dal Coordinatore dello sportello in raccordo con il referente del progetto carcere dell'Assessorato al Welfare il quale concorda collaborazioni, sinergie e operatività con gli altri stakeholder (AUSL, volontariato, istruzione, formazione, etc.).

Sono considerati quali indicatori di risultato:

- il numero di richieste pertinenti ricevute per l'attivazione del servizio
- il numero di interventi realizzati e portati a termine
- il numero di stakeholder coinvolti nelle azioni
- il numero di incontri realizzati con i detenuti.

OPERATIVITÀ DELLO SPORTELLO

Lo sportello è aperto il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e per due ore aggiuntive a settimana che saranno concordate tra le parti in considerazione delle necessità rilevate.

Nello specifico le attività sono di seguito meglio elencate.

Attività di front-office:

- interventi con il detenuto nelle relazioni con la Polizia penitenziaria
- interventi con il detenuto per l'accesso ai servizi al cittadino del Comune di Parma (accesso regolato dalla domanda modello 393)
- interventi con il detenuto per l'accesso alle offerte condivise con gli altri stakeholder della rete.

Attività di back-office:

- la raccolta dei dati relativi all'utenza e alle tipologie di richieste ricevute
- incontro bimestrale con il referente comunale del progetto carcere e relazione mensile sull'andamento delle attività inviate allo stesso ed al coordinatore dell'InformaStranieri
- sintesi annuale sull'organizzazione delle attività dello sportello
- attivazione contatti diretti con le rappresentanze diplomatiche consolari necessari al reperimento di informazioni relative a: rinnovo del passaporto e dei documenti di identità, riconoscimento delle esatte generalità, autorizzazione per telefonare ai familiari nei propri paesi di origine, legalizzazione dell'autocertificazione dei redditi percepiti nel proprio paese di origine ai fini della richiesta del patrocinio a spese dello Stato.