

DETERMINAZIONE DEL DIRIGENTE SEZIONE INCLUSIONE SOCIALE ATTIVA 13 ottobre 2025, n. 1005

CUP: B34H25000770001 “Informazione e assistenza alle vittime: il diritto di comprendere e di essere compresi”. Approvazione Progetto Attuativo. Impegno di spesa

IL DIRIGENTE DELLA STRUTTURA PROPONENTE

VISTI:

- gli articoli 4 e 5 della L.R. n. 7/1997;
- la Deliberazione di Giunta regionale n. 3261 del 28/7/1998;
- gli artt. 4 e 16 del D. Lgs. 165/2001;
- l'art. 32 della legge 18 giugno 2009, n. 69, che prevede l'obbligo di sostituire la pubblicazione tradizionale all'Albo ufficiale con la pubblicazione di documenti digitali sui siti informatici;
- la normativa del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27.04.2016, nonché del D.Lgs. n.196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali” in merito ai principi applicabili ai trattamenti effettuati dai soggetti pubblici;
- il D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 come integrato dal D.Lgs. 10 agosto 2014, n. 126 “Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 118/2011 recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della L. 42/2009;
- la Determinazione dirigenziale n. 939 del 24/07/2020, del Servizio Personale e Organizzazione del Dipartimento Risorse Finanziarie e strumentali, personale e organizzazione, con la quale il Servizio Minori, Famiglie e Pari Opportunità è stato ricollocato nell'ambito organizzativo della Sezione Inclusione Sociale Attiva ed innovazione delle Reti Sociali;
- il decreto del Presidente della Giunta regionale n.22 del 22/01/2021, “Adozione di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo “MAIA 2.0” che prevede che “a far data dall'insediamento dei Direttori di Dipartimento le strutture regionali corrispondenti alle attuali Sezioni, con le loro articolazioni in Servizi, sono collocate provvisoriamente negli ambiti dei Dipartimenti così come descritti nell'allegato A-bis” e che, come risulta da nota della Segreteria Generale della Giunta prot. n. AOO_022-602, il Direttore del Dipartimento Welfare si è insediato in data 06/05/2021;
- il Decreto del Presidente della Giunta regionale n. 22 del 22/01/2021 “Adozione di Alta Organizzazione. Modello Organizzativo “MAIA 2.0” che individua le Sezioni afferenti i Dipartimenti, e nella fattispecie per il Dipartimento al Welfare, la Sezione Inclusione Sociale Attiva e Innovazione e la Sezione Promozione della Salute e del Benessere;
- la deliberazione della Giunta regionale n.1289 del 28/07/2021, con cui sono state esplicitate le funzioni delle Sezioni di Dipartimento fra cui il Dipartimento al Welfare;
- la deliberazione della Giunta regionale n.263 del 10/08/2021, con cui sono state rinominate le due sezioni del Dipartimento al Welfare in Sezione Inclusione sociale attiva e Sezione Benessere sociale, Innovazione e sussidiarietà;
- la determinazione dirigenziale n. 1 del 16/02/2022 del Dipartimento Personale e organizzazione con cui vengono rimodulati alcuni Servizi dell'Amministrazione regionale fra cui il Servizio Minori, Famiglie e pari opportunità del Dipartimento Welfare, che cessa la sua funzione a favore dell'istituzione del nuovo Servizio rinominato Servizio Minori, famiglie e pari opportunità e tenuta registri;
- la Determinazione dirigenziale n. 1249 del 17/12/2024 , che ha conferito l'incarico di Responsabile del Procedimento alla dott.ssa Francesca Venuleo;
- la deliberazione della Giunta regionale n.1998 del 29/12/2022, con la quale sono state attribuite funzioni di direzione della Sezione Inclusione Sociale Attiva alla dott.ssa Caterina Binetti;

RICHIAMATI:

- il D.Lgs. 23 giugno 2011, n. 118 come integrato dal D.Lgs. 10 agosto 2014, n. 126 “Disposizioni integrative e correttive del D.Lgs. 118/2011 recante disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della L. 42/2009;
- la D.G.R. 15 settembre 2021, n. 1466 recante l’approvazione della Strategia regionale per la parità di genere, denominata “Agenda di Genere”;
- la D.G.R. del 26/09/2024 n. 1295 concernente “Valutazione di Impatto di Genere (VIG). Approvazione indirizzi metodologico-operativi e avvio fase strutturale”;
- la Legge Regionale 31 dicembre 2024 n.42 “Disposizioni per la formazione del Bilancio di Previsione 2025 e Bilancio pluriennale 2025-2027 della Regione Puglia (Legge di Stabilità regionale 2025)”;
- la Legge Regionale 31 dicembre 2024 n.43 “Bilancio di Previsione della Regione Puglia per l’esercizio finanziario 2025 e Bilancio pluriennale 2025- 2027”;
- la D.G.R. 20 gennaio 2025 n. 26 “Bilancio di Previsione della Regione Puglia per l’esercizio finanziario 2025 e Bilancio pluriennale 2025-2027. Articolo 39, comma 10, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118. Documento tecnico di accompagnamento e Bilancio Finanziario Gestionale. Approvazione”;
- Sulla base dell’istruttoria espletata dalla Responsabile del Procedimento, rileva quanto segue:

PREMESSO che:

- la Direttiva 2012/29/UE, recepita in Italia dal Decreto legislativo 212/2015, istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato, tenendo in conto il danno fisico, psicologico, materiale e sociale subito. Obiettivo prioritario è garantire alla vittima informazione, assistenza, protezione e partecipazione al procedimento penale, attraverso il riconoscimento del suo status e un trattamento rispettoso, sensibile, personalizzato, professionale e non discriminatorio, prescindendo dal titolo con il quale la vittima soggiorna in uno degli stati membri dell’UE;
- con nota prot. _dg.DAG.03/11/2023.0220857U del 3/11/2023 il Ministero della Giustizia ha chiesto alle Regioni di manifestare la propria adesione alla proposta progettuale “Informazione e assistenza alle vittime: il diritto di comprendere e di essere compresi”, annualità 2023, per la realizzazione di interventi per l’assistenza alle vittime di qualsiasi tipologia di reato, in ottemperanza alle disposizioni della Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio;
- con DGR n. 1608 del 20/11/2023 si è preso atto delle risorse assegnate, pari a 119.000,00 euro ed è stata delegata la Dirigente della Sezione Inclusiva alla progettazione esecutiva dell’intervento;
- con nota prot. _dg.DAG. 23/10/2024.0214934.U il Ministero della Giustizia ha chiesto alle Regioni di manifestare la propria adesione all’assegnazione di risorse per l’annualità 2024 a sostegno dei progetti già avviati o programmati nella precedente annualità;
- con DGR n. 1613 del 25/11/2024 si è preso atto delle risorse assegnate, pari a 123.780,62 euro, stabilendo che la progettazione esecutiva, già demandata alla Dirigente della Sezione Inclusione Sociale Attiva con D.G.R. 1608/2023, dovesse tenere conto anche delle nuove risorse a valere sull’annualità 2024;
- con DGR. n.80 del 11/02/2025 si è provveduto ad applicare la quota vincolata del risultato di Amministrazione ai sensi dell’art. 42 comma 8 e seguenti del d.lgs. n.118/2011 e ss.mm.ii., per la somma complessiva di € 242.780,62 incassata negli esercizi precedenti e non impegnata, e conseguentemente ad autorizzare la variazione, in termini di competenza e cassa, al bilancio di previsione annuale 2025 e pluriennale 2025-2027, al Documento tecnico di accompagnamento ed al Bilancio finanziario gestionale 2025-2027, approvato con D.G.R. n.26/2025 ai sensi dell’art. 51, comma 2 del d.lgs. n. 118/2011 e ss.mm.ii;
- con A.D. n. 1249 del 17/12/2024 è stato approvato il progetto esecutivo “Informazione e assistenza alle vittime: il diritto di comprendere e di essere compresi”, che ha previsto di:
- **di attivare uno sportello virtuale dedicato di primo ascolto e supporto**, attivo su tutto il territorio regionale, con funzione anche di porta di accesso ai servizi presenti sul territorio, con numero verde dedicato, ad accesso sicuro, libero e gratuito;

- **di attivare sei sportelli informativi e di supporto alle vittime di reato**, ad accesso sicuro, libero e gratuito, articolati su base provinciale, con funzione di ascolto, informazione, supporto psicologico e accompagnamento ai servizi specialisti attivi sul territorio;
- **indire una Manifestazione di interesse**, rivolta ad Enti del Terzo Settore per la co-progettazione operativa e l'attuazione delle attività di sportello e di comunicazione destinate alle vittime di reato;
- con A.D. n. 177 del 18/02/2025, pubblicato sul BURP n.16 del 24/02/2025, è stato approvato l'Avviso di Manifestazione di Interesse rivolto agli Enti del Terzo Settore per la co-progettazione operativa e l'attuazione delle attività di sportello e di comunicazione del progetto "Informazione e assistenza alle vittime: il diritto di comprendere e di essere compresi" e si è provveduto alla prenotazione di impegno della somma di € 242.780,62;
- con A.D. n. 406 del 31/03/2025 si è provveduto a nominare i componenti della Commissione di valutazione, chiamata a esaminare, sotto il profilo del merito, le istanze ritenute formalmente ammissibili dalla RUP;
- con A.D. n. 796 del 7/07/2025 si è provveduto a dare atto delle risultanze istruttorie e a nominare vincitore della valutazione comparativa C.R.I.S.I. s.c.a.r.l.;

PRESO ATTO che:

- ai sensi dell'art. 7 dell'Avviso di Manifestazione di Interesse, in data 28/08/2025 si è tenuto il tavolo di coprogettazione con il soggetto vincitore della valutazione comparativa, finalizzato alla definizione condivisa del progetto attuativo;
- nell'ambito del tavolo di coprogettazione si è provveduto ad:
 - analizzare la proposta progettuale presentata in fase di candidatura all'Avviso di Manifestazione di Interesse da C.R.I.S.I. scarl, base di partenza per la elaborazione del progetto attuativo;
 - condividere la definizione di dettaglio di alcuni elementi della stessa proposta che si è ritenuto specificare al fine di individuare chiare modalità di erogazione del servizio;
 - stabilire che, alla luce di quanto definito e concordato, l'ufficio competente predisponesse il progetto attuativo, e lo inviasse al soggetto partner C.R.I.S.I. scarl per l'acquisizione di eventuali osservazioni da inviare nel termine di 10 gg dalla notifica;

DATO ATTO che:

- il verbale del tavolo di coprogettazione, condiviso e sottoscritto da tutti i partecipanti, è agli atti della struttura competente;
- non sono pervenute osservazioni da parte del soggetto partner al documento contenente il progetto attuativo trasmesso dalla struttura competente per Regione Puglia al soggetto partner;
- in data 2/9/2025 è stata avanzata alla BDNA la richiesta dell'informazione antimafia ai sensi dell'Art. 91 del D.Lgs 06/09/2011, n.159 e s.m.i. con prot. PR_BAUTG_Ingresso_0118888_20250902, a tutt'oggi risultante in fase "istruttoria";
- il comma 2) dell'art. 92 del D.lvo n. 159/2011 e s.m.i., prevede il rilascio della informazione antimafia entro 30 giorni dalla richiesta;
- il comma 3) dell'art. 92 del D.lvo n. 159/2011 e s.m.i., prevede che "decorso il termine di cui al comma 2, primo periodo, ovvero, nei casi di urgenza, immediatamente, i soggetti di cui all'articolo 83, commi 1 e 2, procedono anche in assenza dell'informazione antimafia. I contributi, i finanziamenti, le agevolazioni e le altre erogazioni di cui all'art. 67 sono corrisposti sotto condizione risolutiva e i soggetti di cui all'articolo 83, commi 1 e 2, revocano le autorizzazioni e le concessioni o recedono dai contratti, fatto salvo il pagamento del valore delle opere già eseguite e il rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione del rimanente, nei limiti delle utilità conseguite".

Ritenuto, di provvedere a:

- approvare il progetto attuativo “Informazione e assistenza alle vittime: il diritto di comprendere e di essere compresi”, di cui all’Allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- dare atto che il progetto attuativo costituirà parte integrante della Convenzione che verrà stipulata tra l’Amministrazione e il soggetto Partner;
- procedere sotto condizione risolutiva ai sensi del comma 3) dell’art. 92 del D.lvo n. 159/2011 e s.m.i., all’affidamento del progetto attuativo a C.R.I.S.I. scarl ;
- impegnare la complessiva somma di € 242.780,62 in favore di C.R.I.S.I. scarl, come contributo per la realizzazione del progetto, con le modalità e con le modalità e nei termini riportati nella “Sezione Adempimenti contabili di cui al D.lgs n. 118/2011

**Verifica ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 e del D. Lgs. n. 101/2018 -
Garanzie di riservatezza**

La pubblicazione dell’atto all’Albo, salve le garanzie previste dalla L. n. 241/90 in tema di accesso ai documenti amministrativi, avviene nel rispetto della tutela della riservatezza dei cittadini secondo quanto disposto dal Regolamento UE n. 679/2016 in materia di protezione dei dati personali nonché dal dal D. lgs. n. 101/2018 ed ai sensi del vigente Regolamento regionale n. 5/2006 per il trattamento dei dati sensibili e giudiziari.

Ai fini della pubblicità legale, l’atto destinato alla pubblicazione è redatto in modo da evitare la diffusione di dati personali identificativi non necessari ovvero il riferimento alle particolari categorie di dati previste dagli articoli 9 e 10 del Regolamento citato; qualora tali dati fossero indispensabili per l’adozione dell’atto, essi sono trasferiti in documenti separati, esplicitamente richiamati.

Valutazione di impatto di genere

Ai sensi della D.G.R. n. 1295/2024, la presente determinazione è stata sottoposta a Valutazione di Impatto di Genere con stima di impatto: NEUTRO

ADEMPIMENTI CONTABILI

ai sensi del D. lgs. n.118/2011 e successive modificazioni ed integrazioni

Il presente provvedimento comporta l’impegno di spesa della somma di € 242.780,62 in favore di C.R.I.S.I. scarl, come di seguito specificato.

PARTE SPESA

Si dispone l’impegno spesa della complessiva somma di € 242.780,62, giusta D.G.R. n. 80 del 11/02/2025 di applicazione dell’avanzo vincolato, nel seguente modo:

Bilancio: Vincolato

Esercizio: 2025

CRA: 17.02

Spesa non ricorrente

Capitolo di spesa: U1204122 “Sportelli informativi e spazio di ascolto per le vittime di reato” – Trasferimenti correnti a Istituzioni Sociali Private

Missione 12. Programma 4. Titolo 1 . Macroaggregato 4

Codice UE : 08 – Spesa non correlata ai finanziamenti UE

Importo dell’impegno : € 242.780,62

P.D.C.F. 1.04.04.01.001

Creditore: C.R.I.S.I. s.c.a.r.l ONLUS - C.F. 04746080722 sede legale in Via Giovanni Amendola, n. 120 cap. 70126 Bari (BA)

CUP B34H25000770001

Esiste disponibilità sul capitolo di spesa innanzi indicato giusta D.G.R. n. 80 del 11/02/2025 di applicazione dell'avanzo vincolato

Causale dell'impegno: concessione di contributi per la gestione delle attività di sportello e comunicazione del progetto attuativo *Informazione e assistenza alle vittime: il diritto di comprendere e di essere compresi*

Dichiarazioni e attestazioni:

- l'operazione contabile proposta assicura il rispetto dei vincoli di finanza pubblica vigenti e gli equilibri di Bilancio di cui al D.Lgs n.118/2011;
- l'operazione contabile rispetta le previsioni della Legge Regionale 42/2024 "Disposizioni per la formazione del Bilancio di Previsione 2025 e Bilancio pluriennale 2025-2027 della Regione Puglia (Legge di Stabilità regionale 2025)";
- l'operazione contabile rispetta le previsioni della Legge Regionale 43/2024 "Bilancio di Previsione della Regione Puglia per l'esercizio finanziario 2025 e Bilancio pluriennale 2025-2027";
- l'operazione contabile rispetta le previsioni della D.G.R. 26/2025 "Bilancio di Previsione della Regione Puglia per l'esercizio finanziario 2025 e Bilancio pluriennale 2025-2027. Articolo 39, comma 10, del decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118. Documento tecnico di accompagnamento e Bilancio Finanziario Gestionale. Approvazione";

Tutto ciò premesso e considerato

La Dirigente della Sezione Inclusione Sociale Attiva

- sulla base delle risultanze istruttorie di cui innanzi;
- viste le attestazioni in calce al presente provvedimento;
- ritenuto di dover provvedere in merito;
- e rilevata l'insussistenza di situazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/90, dell'art. 7 del DPR n. 62/2013. e dell'art 7 del Codice di comportamento dei dipendenti della Regione Puglia.

DETERMINA

Di prendere atto di quanto espresso in narrativa, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto e che qui si intende integralmente riportato.

Di prendere atto delle dichiarazioni e attestazioni riportate nella sezione "Adempimenti contabili", che costituiscono parte integrante e sostanziale del presente atto e che qui si intendono integralmente riportate.

approvare il progetto attuativo "Informazione e assistenza alle vittime: il diritto di comprendere e di essere compresi", di cui all'Allegato 1, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

dare atto che il progetto attuativo costituirà parte integrante della Convenzione che verrà stipulata tra l'Amministrazione e il soggetto Partner;

procedere sotto condizione risolutiva ai sensi del comma 3) dell'art. 92 del D.lvo n. 159/2011 e s.m.i., all'affidamento del progetto attuativo a C.R.I.S.I. scarl ;

ad impegnare la complessiva somma di € 242.780,62 in favore di C.R.I.S.I. scarl, come contributo per la realizzazione del progetto, con le modalità e con le modalità e nei termini riportati nella "Sezione Adempimenti contabili di cui al D.Lgs n. 118/2011 che il presente provvedimento:

- è composto da n. 10 pagine e 1 Allegato, parte integrante e sostanziale del provvedimento;
- diventerà esecutivo con l'apposizione da parte del Servizio Ragioneria del visto di regolarità contabile che ne attesti la copertura finanziaria, ai sensi dell'art. 79 – comma 2 della Legge regionale 16 novembre 2001, n. 28;
- è unicamente formato con mezzi informatici e firmato digitalmente e sarà conservato, ai sensi delle Linee Guida del Segretario generale della Giunta Regionale e del Segretario Generale del Presidente, prot. n. AOO_022/652 del 31.3.2020;
- viene redatto in forma integrale e per estratto, con parti oscurate non necessarie ai fini di pubblicità legale, nel rispetto della tutela alla riservatezza dei cittadini, secondo quanto stabilito dal D.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. in materia di protezione dei dati personali, nel rispetto dei principi di cui all'art. 5 del REG. (UE) 2016/679;
- è assoggettato agli obblighi di cui agli articoli 26 e 27 del D.Lgs 14 marzo 2013 n. 33 e s.m.i;
- sarà pubblicato, ai sensi dell'art. 23 del D.Lgs n. 33/2013 nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione di I° livello Provvedimenti dirigenziali, sottosezione di II° livello "Provvedimenti dirigenti amministrativi" del sito www.regione.puglia.it;
- sarà pubblicato, ai sensi degli artt 26 e 27, D.lgs n. 33/2013, nella sezione "Amministrazione trasparente", sottosezione di I° livello "Sovvenzioni, contributi, sussidi, vantaggi economici"-sottosezione di II livello "Criteri e modalità" del sito www.regione.puglia.it;
- sarà pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia;
- sarà pubblicato per estratto all'Albo telematico-provvisorio delle determinazioni del Dipartimento del WELFARE sul SistemaPuglia per 10 giorni lavorativi e poi archiviato nel sistema informativo di gestione documentale della Regione Puglia, ai sensi dell'art. 20, comma 3 del DPGR n. 22/2021;
- sarà trasmesso all'assessorato al Welfare

La Dirigente della Sezione Inclusione Sociale Attiva

Dr. ssa Caterina Binetti

(firmato digitalmente)

La sottoscritta attesta che il procedimento istruttorio, di cui al presente atto, è stato espletato nel rispetto delle norme vigenti e che il presente schema di determinazione è conforme alle risultanze istruttorie e non sussistono situazioni, anche potenziali, di conflitto di interessi ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/90, dell'art. 7 del DPR n. 62/2013. e dell'art 7 del Codice di comportamento dei dipendenti della Regione Puglia.

Si attesta che il presente documento è stato sottoposto a verifica per la tutela dei dati personali secondo la normativa vigente e che può essere utilizzato per la pubblicità legale.

ALLEGATI INTEGRANTI

Documento - Impronta (SHA256)
All. 1 - Progetto Attuativo.pdf - 9904f1c4795ef59d1b3e91b6d3d0327a0f8a3f78889613fdb1605c50fefa465e

Si autorizza la Sezione Bilancio e Ragioneria a procedere alla registrazione delle scritture dettagliatamente riportate nella sezione "Adempimenti Contabili".

Il presente Provvedimento diviene esecutivo con l'apposizione del Visto di Regolarità Contabile da parte della Sezione Bilancio e Ragioneria.

Basato sulla proposta n. 146/DIR/2025/01030 dei sottoscrittori della proposta:

E.Q. Responsabile delle SubAzioni 5.3.1 e 5.4.1

Francesca Venuleo

Firmato digitalmente da:

Il Dirigente della Sezione Inclusione Sociale Attiva
Caterina Binetti



**REGIONE
PUGLIA**



Allegato 1

**Progetto attuativo “Informazione e assistenza alle vittime: il diritto
di comprendere e di essere compresi”**

Il presente Documento definisce le modalità di attuazione del progetto *“Informazione e assistenza alle vittime: il diritto di comprendere e di essere compresi”* di cui alle note ministeriali prot. _dg.DAG.03/11/2023.0220857U e prot. _dg.DAG. 23/10/2024.0214934.U, come definito a valle degli esiti dell’Avviso di Manifestazione di Interesse indetta da Regione Puglia con A.D. n.177 del 18/02/2025 e della fase di coprogettazione avviata con l’ETS vincitore della valutazione comparativa, C.R.I.S.I. scarl, nel rispetto di quanto già definito nelle Convenzioni sottoscritte con il Ministero della Giustizia – Dipartimento per gli Affari di Giustizia per le annualità 2023 e 2024 e del progetto esecutivo approvato da Regione Puglia con A.D.n. 1249 del 17/12/2024

Obiettivi specifici

- rafforzare la capacità del territorio di garantire presidi, volti ad assicurare alle vittime di reato informazione, assistenza, sostegno e protezione, secondo quanto prescritto dalla Direttiva 2012/29/UE, recepita in Italia dal Decreto legislativo 212/2015;
- garantire alle vittime di reato servizi qualificati e di prossimità efficaci ed efficienti;
- favorire l’accesso delle vittime ad una informazione corretta sulla tutela dei propri interessi prima, durante e dopo il procedimento penale al fine di evitare il rischio della c.d. “vittimizzazione secondaria”;
- sensibilizzare i servizi del territorio, favorendo il raccordo operativo tra i servizi generali e specialistici del sistema dei servizi sociali e sanitari, anche attraverso la condivisione di approcci e prassi operative omogenee, in linea con i temi e le indicazioni della direttiva europea.

Ambito territoriale di intervento:

Regione Puglia

Durata

12 mesi decorrenti da “dichiarazione di avvio attività”, salvo proroga da sottoporre a valutazione e approvazione del Ministero a seguito di motivata richiesta.

Soggetto Attuatore

C.R.I.S.I. scarl

Azioni previste

1. SPORTELLO VIRTUALE DEDICATO DI PRIMO ASCOLTO E SUPPORTO

Lo sportello virtuale, attivo su tutto il territorio regionale, si configura come una sorta di porta unica di accesso al Servizio, un collettore delle richieste di assistenza, un centro di primo ascolto e sostegno psicologico mediante una linea telefonica dedicata. La centralizzazione degli accessi, spontanei o su invio, risponde anche alla necessità di costruire una piattaforma di raccolta dati, in vista delle operazioni di monitoraggio del fenomeno, della messa a disposizione dei dati al Portale nazionale istituito a livello ministeriale, dello studio della congruità tra le differenti esperienze di vittimizzazione e le strategie operative di assistenza.

Organizzazione

Lo sportello virtuale di primo ascolto per le vittime di reato è strutturato come un servizio accessibile telefonicamente, ad accesso libero e gratuito, attraverso un numero verde dedicato e online attraverso piattaforme digitali, disponibile 6h al giorno, 5 giorni su 7, con operatori qualificati presenti in fasce orarie predefinite e un sistema di risposta automatica per le emergenze fuori orario. Lo sportello virtuale garantirà una prima accoglienza sia alle vittime di reato ed eventualmente alle loro famiglie, attraverso informazioni e consulenze psicologiche, che agli operatori dei servizi pubblici sul territorio che ne faranno richiesta.

Metodologia

Sul piano operativo si articola in:

1. Ascolto ed accoglienza

Si tratta di un primo contatto effettuato dall'operatore specializzato e prevede una prima parte finalizzata alla cosiddetta raccolta anamnestica, ovvero alla individuazione dei dati utili relativi alla situazione personale dell'utente, alla esperienza di vittimizzazione, agli interventi richiesti e ogni altra valida informazione che consenta di dare avvio ai servizi successivi specifici.

2. Supporto psicologico e individuazione delle possibili opzioni di supporto

La seconda parte è destinata alla ricostruzione della esperienza di vittimizzazione con la finalità di consentire alla vittima il riconoscimento della sua condizione attuale, favorire l'emersione degli esiti della esperienza sul piano emotivo, relazionale, lavorativo e, più in generale, esistenziale.

L'intervento, che si caratterizza come supporto psicologico, parte dalla considerazione che l'aver subito un reato comporta una reazione emotiva ed uno stato di sofferenza ed impotenza che richiede un tempo di elaborazione. L'obiettivo del supporto psicologico è quello di motivare l'utente ad accedere allo sportello territoriale di riferimento e/o ad altri servizi specialistici del territorio.

Lo sportello virtuale provvede anche a strutturare una prestazione finalizzata a fornire informazioni e materiale esplicativo utile ad accompagnare la vittima, concretamente e/o virtualmente verso istituzioni, enti, associazioni che meglio possono rispondere alle istanze attuali e orientare nella direzione di un processo di autonomizzazione e di rideterminazione attiva.

L'orientamento verso altri servizi ha lo scopo di orientare verso le risorse, informali e formali, presenti sul territorio e verso gli sportelli informativi territoriali più prossimi alla vittima.

Strumenti

Lo sportello virtuale utilizza diversi strumenti tecnologici e operativi:

- Numero verde dedicato per il contatto telefonico
- Chat testuale con operatore specializzato
- Apposita modulistica per la raccolta dei dati essenziali
- Banca dati protetta per la gestione delle informazioni

Modalità di accompagnamento ai servizi del territorio

L'accompagnamento ai servizi territoriali si realizza attraverso:

- Indirizzamento verso lo sportello territoriale
- Accompagnamento virtuale con presentazione del caso previa autorizzazione della vittima
- Trasmissione scheda dell'utente allo sportello territoriale
- Riscontro della presa in carico effettiva, attraverso l'uso di apposita modulistica elaborata dal soggetto attuatore

Articolazione temporale dello sportello

Lo sportello sarà attivo per 48 settimane, secondo l'articolazione temporale seguente:

Giorni	Orari di apertura
Lunedì	dalle 8.00 alle 14.00
Martedì	dalle 14.00 alle 20.00
Mercoledì	dalle 8.00 alle 14.00
Giovedì	dalle 14.00 alle 20.00
Venerdì	dalle 8.00 alle 14.00

Lo sportello resterà chiuso nei seguenti periodi: dal 23 al 28 dicembre 2025, dal 31 dicembre al 7 gennaio 2026, il 17 febbraio 2026, dal 10 al 16 agosto 2026.

Risorse professionali impiegate

Lo sportello sarà presidiato, secondo turnazione programmata, da un massimo di 3 psicologi che si alterneranno nelle attività di supporto telefonico e di supporto tramite piattaforme digitali.

2. ATTIVAZIONE DI SEI SPORTELLI INFORMATIVI E DI SUPPORTO ALLE VITTIME DI REATO

Gli sportelli fisici intendono garantire informazione e supporto alle vittime di reato, che sono caratterizzate da bisogni diversificati connessi da un lato alla personale esperienza di vittimizzazione, dall'altro alle risorse personali, familiari, lavorative, relazionali di cui sono portatori. Gli sportelli garantiranno prestazioni professionali e specialistiche, mediante la strutturazione delle equipe multidisciplinari, ed il rafforzamento delle connessioni con tutte le risorse dell'Associazionismo più o meno formalizzato, al fine di ampliare la capacità di risposta alle esigenze espresse dalle vittime, sia in riferimento ai bisogni primari che alle istanze culturali e socializzanti, a partire dalla elaborazione delle conseguenze dannose della vittimizzazione verso la ridefinizione di una identità "risanata".

Organizzazione

Gli sportelli informativi di supporto alle vittime di reato, distribuiti su ciascuna provincia del territorio regionale, sono ad accesso sicuro, libero e gratuito e prevedono un'apertura di n. 3 giorni a settimana per 2 ore ciascuno, garantendo l'accesso sia in fascia antimeridiana che pomeridiana.

Presso gli sportelli saranno attivi i seguenti servizi minimi:

- primo ascolto e informazioni sui diritti della vittima, anche con riferimento alle forme di tutela e protezione esperibili, ivi incluso l'ambito giudiziario;
- individuazione del bisogno, indirizzo e accompagnamento ai servizi pubblici e del privato sociale attivi sul territorio;
- supporto psicologico alle vittime.

L'individuazione delle sedi degli sportelli è basata sui criteri di accessibilità, raggiungibilità, garanzia della riservatezza e intercettabilità della potenziale utenza. Tutte le sedi sono dotate di più locali logisticamente distribuiti al fine di garantire l'accessibilità; sono facilmente raggiungibili con il trasporto locale. Non sono presenti barriere architettoniche.

Collocazione e articolazione temporale delle aperture degli sportelli informativi

Ciascuno dei 6 sportelli informativi sarà attivo per 48 settimane, secondo la collocazione e l'articolazione temporale seguente:

Sportelli	Sede	Giorni	Orari di apertura
Sportello per la provincia di Bari	c/o Cooperativa Sociale C.R.I.S.I. - Via Amendola, n.120 – Bari	Martedì Giovedì Venerdì	dalle 10.00 alle 12.00 dalle 15.00 alle 17.00 dalle 10.00 alle 12.00
Sportello per la provincia di Brindisi	c/o C.A.V. "Ricomincio da me" - Via Giulio Cesare, n.22/T angolo Via Cocceio Nerva – Brindisi	Martedì Giovedì Venerdì	dalle 10.00 alle 12.00 dalle 15.00 alle 17.00 dalle 10.00 alle 12.00
Sportello per la provincia di Lecce	c/o Studio legale, Via Braccio Martello, n.19 – Lecce	Lunedì Mercoledì Venerdì	dalle 16.00 alle 18.00 dalle 16.00 alle 18.00 dalle 10.00 alle 12.00
Sportello per la provincia di Taranto	C/o Centro San Gaetano - Largo San Gaetano – Taranto	Martedì Giovedì Venerdì	dalle 10.00 alle 12.00 dalle 15.00 alle 17.00 dalle 10.00 alle 12.00
Sportello per la provincia di Foggia	c/o Ente di Formazione - Via Ruggero Greco, n.32 – Foggia	Lunedì Mercoledì Giovedì	dalle 15.00 alle 17.00 dalle 9.00 alle 11.00 dalle 10.00 alle 12.00
Sportello per la provincia di BAT	c/o CAV - Via Luigi Sturzo, n.46 – Andria	Martedì Mercoledì Giovedì	dalle 10.00 alle 12.00 dalle 16.00 alle 18.00 dalle 10.00 alle 12.00

Gli sportelli resteranno chiusi nei seguenti periodi: dal 23 al 28 dicembre 2025, dal 31 dicembre al 7 gennaio 2026, il 17 febbraio 2026, dal 10 al 16 agosto 2026 e in occasione delle feste patronali relative a ciascun comune sede di sportello.

Ciascuno sportello informativo sarà dotato di un numero di telefono e di un indirizzo email dedicato, debitamente pubblicizzati nei diversi materiali informativi.

Metodologia

Le macroaree di intervento si individuano in:

1. Presa in carico

Stante la peculiarità del target, si prevedono le seguenti azioni:

- costituzione delle equipe multidisciplinari operanti presso i punti di accesso;
- riunioni finalizzate alla definizione delle procedure di presa in carico;
- strutturazione della modulistica intrasistemica e intersistemica, ovvero interna al team e esterna, riferita ai rapporti professionali con i diversi servizi interagenti;
- organizzazione del modello di raccolta dati.

Le attività di indirizzo e accompagnamento ai servizi del territorio si articolano nel seguente modo

- lettura della domanda/richiesta dell'utente;
- individuazione del servizio competente all'eventuale presa in carico;
- raccolta del consenso dell'utente alla trasmissione dei dati funzionale all'eventuale presa in carico;
- consegna all'utente di ogni informazione/recapito funzionale al servizio di riferimento;
- follow-up con il servizio per monitoraggio della presa in carico integrata.

Strumenti

Gli strumenti utilizzati sono: moduli strutturati per colloqui informativi, schede per la raccolta delle esperienze di vittimizzazione, format per la raccolta di dati anamnestici, scheda sintesi utente, scheda di soddisfazione dell'utente e colloqui motivazionali strutturati.

Risorse professionali impiegate

Le figure professionali previste per ciascuno sportello sono:

- n. 1 psicologo/psicoterapeuta
- n. 1 assistente sociale/educatore
- n. 1 assistente legale

In aggiunta alle predette figure, saranno disponibili, in ragione delle necessità, n. 1 mediatore linguistico-culturale e n. 1 mediatore penale.

3. COSTRUZIONE DELLA RETE TERRITORIALE

A questa area afferiscono tutte le attività di costruzione e/o rafforzamento dei rapporti di collaborazione con gli altri attori istituzionali e non – istituzioni, servizi pubblici o del privato sociale – a vario titolo operanti nel territorio, in grado di fornire attività di assistenza specialistica e/o rispondere ai plurimi bisogni dell'utenza, verso cui indirizzare e accompagnare le vittime di reato che si rivolgono agli sportelli.

Metodologia:

- mappatura del territorio per individuare istituzioni, servizi e associazioni verso cui accompagnare gli utenti
- strutturazione di riunioni di confronto in presenza con i rappresentanti dei predetti presidi finalizzate alla condivisione degli obiettivi progettuali ed alla definizione delle procedure di collaborazione
- stipula di protocolli operativi
- organizzazione di iniziative ed eventi comuni per la sensibilizzazione in materia di informazione e assistenza alle vittime di reato
- organizzazione di iniziative informative/formative destinate a target differenti, in particolare rappresentanti degli organismi giudiziari, del mondo forense, delle forze dell'ordine, dei servizi sociali della giustizia e del territorio impegnati a vario titolo nelle azioni di assistenza, tutela e protezione delle vittime di reato al fine di promuovere forme sinergiche di intervento. Saranno realizzati per ciascuna provincia almeno due incontri: uno destinato agli operatori del settore socio sanitario e uno agli operatori dell'ambito giuridico legale. Gli incontri saranno svolti in presenza o da remoto.

Al fine di contribuire all'implementazione del Portale di Informazione istituzionale in materia di protezione delle vittime di reato istituito dal Ministero della Giustizia si procederà:

- alla sistematizzazione della documentazione raccolta in fase di mappatura per la successiva trasmissione al Ministero, secondo le modalità dallo stesso indicate;
- alla promozione di connessioni collaborative tra le predette associazioni e le istituzioni, i presidi sanitari, gli uffici giudiziari, le forze dell'ordine, gli istituti scolastici con l'obiettivo di tradurre la condivisione delle strategie di intervento in protocolli operativi formalizzati;
- alla raccolta delle esperienze significative già realizzate sul territorio per una capitalizzazione delle buone prassi di intervento;
- alla raccolta dei protocolli operativi e delle buone prassi di intervento sopra richiamate ai fini dell'implementazione del Portale ministeriale.

Strumenti

Gli strumenti utilizzati sono: incontri di informazione/sensibilizzazione, webinar/seminari informativi, protocolli operativi standardizzati, convenzioni interistituzionali, presa in carico integrata.

Modalità di accompagnamento ai servizi del territorio

Le modalità di accompagnamento previste sono:

- lettura della domanda/richiesta dell'utente;
- individuazione del servizio competente all'eventuale presa in carico;
- raccolta del consenso dell'utente alla trasmissione dei dati funzionale all'eventuale presa in carico;
- consegna all'utente di ogni informazione/recapito funzionale al servizio di riferimento;
- follow-up con il servizio per monitoraggio della presa in carico integrata.

PROSPETTO RIEPILOGATIVO DELLE RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE NELLE ATTIVITA' DI SPORTELLLO VIRTUALE E NEGLI SPORTELLI INFORMATIVI E DI SUPPORTO

	Ruolo all'interno del progetto	Impiego
Sportello virtuale	n.1 psicologo per il supporto telefonico e per le attività di supporto tramite piattaforme digitali	30 h/settimana per 48 settimane
Sportello informativo di Bari	n. 1 operatore di area socio-assistenziale: PEDAGOGISTA/EDUCATORE	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area medico-sanitaria: COUNSELOR /PSICOLOGO	6 h/settimana per 48 settimane

	n. 1 operatore di area giuridico-legale: AVVOCATO	4 h/settimana per 48 settimane
Sportello informativo di Brindisi	n. 1 operatore di area socio-assistenziale: ASSISTENTE SOCIALE/ EDUCATORE	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area medico-sanitaria: PSICOLOGO	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area giuridico-legale: AVVOCATO	4 h/settimana per 48 settimane
Sportello informativo di Lecce	n. 1 operatore di area socio-assistenziale: ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area medico-sanitaria: PSICOLOGO/ EDUCATORE	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area giuridico-legale: AVVOCATO	4 h/settimana per 48 settimane
Sportello informativo di Taranto	n. 1 operatore di area socio-assistenziale: PEDAGOGISTA	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area medico-sanitaria: PSICOLOGO	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area giuridico-legale: AVVOCATO	4 h/settimana per 48 settimane
Sportello informativo di Foggia	n. 1 operatore di area socio-assistenziale: ASSISTENTE SOCIALE/EDUCATORE	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area medico-sanitaria: PSICOLOGO/ COUSELOR	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area giuridico-legale: AVVOCATO	4 h/settimana per 48 settimane
Sportello informativo di BAT	n. 1 operatore di area socio-assistenziale: EDUCATORE	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area medico-sanitaria: PSICOLOGO	6 h/settimana per 48 settimane
	n. 1 operatore di area giuridico-legale: AVVOCATO	4 h/settimana per 48 settimane
Trasversali sportelli	agli n. 1 mediatore linguistico-culturale	Secondo necessità
	n.1 mediatore penale	

4. ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE

In ottemperanza alle disposizioni della Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio in materia di diritto all'informazione delle vittime di reato, le attività di comunicazione intendono promuovere la conoscenza diffusa delle attività di sportello e dello spazio di ascolto, anche in relazione alla modalità di fruizione, alla gratuità e riservatezza dei servizi erogati, attraverso materiale informativo in formato cartaceo e/o digitale divulgato per la diffusione e conoscenza dei servizi su tutto il territorio regionale, anche attraverso l'uso dei canali social, secondo il Piano e la Strategia di Comunicazione di seguito descritti.

Piano di Comunicazione

Obiettivi della Comunicazione

- Sensibilizzare l'opinione pubblica sui diritti delle vittime di reato
- Diffondere informazioni sull'importanza del diritto di comprendere e di essere compresi
- Promuovere la conoscenza degli sportelli di ascolto come strumenti di supporto
- Favorire la fiducia nelle istituzioni e nei servizi di assistenza disponibili

Target di Riferimento

- Vittime di reato
- Familiari e amici delle vittime
- Professionisti del settore legale e sociale (avvocati, assistenti sociali, psicologi, mediatori culturali)
- Associazioni e organizzazioni per i diritti umani
- Cittadinanza generale

Messaggi Chiave

- "Non sei solo: hai il diritto di essere ascoltato e compreso"
- "Ricevi assistenza gratuita e supporto legale, psicologico e sociale"
- "I nostri sportelli di ascolto sono qui per te: informati sui tuoi diritti"

Strumenti di Comunicazione

- Social media (Facebook, Instagram): campagne di sensibilizzazione, post informativi, campagne ADV sui social media
- Materiale cartaceo - manifesti formato 70x100: campagna di affissione di circa 150 manifesti a Bari, Brindisi, Andria, Lecce, Foggia, Taranto per 15 entro il primo trimestre di attività e per 15 giorni entro il terzo trimestre
- Volantini: distribuzione presso luoghi di interesse (ad es. consultori, tribunali...) di circa 5.000 volantini informativi con i contatti e i riferimenti degli sportelli fisici e virtuali presenti sul territorio

Tempistiche

Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Lancio del progetto												
Creazione materiali informativi												
Conferenza stampa di presentazione del progetto												
Distribuzione dei volantini												
Campagna di affissione manifesti 70x100 per ogni luogo in cui è attivo uno sportello												
Lancio campagne digitali per i social media												
Programmazione settimanale di post sui social												
Campagne ADV sui social e monitoraggio												

Monitoraggio e Valutazione

Rilevamento mensile delle interazioni e dell'engagement sui social media.

Strategia di Comunicazione sui Social Media (Facebook e Instagram)Obiettivi Specifici

- Aumentare la consapevolezza sul diritto delle vittime di reato a ricevere informazioni e assistenza
- Fornire supporto e informazioni utili sugli sportelli di ascolto

Target di Riferimento

- Vittime di reato e loro familiari
- Professionisti del settore (psicologi, assistenti sociali, avvocati)
- Associazioni che si occupano di tutela delle vittime
- Cittadini interessati a temi di giustizia e diritti umani

Contenuti per Facebook e Instagram

Facebook

- Post informativi: spiegazione dei diritti delle vittime con grafiche semplici e chiare
- Storie di supporto: testimonianze anonime di persone che hanno ricevuto aiuto laddove disponibili
- Post con call-to-action: "Scopri dove trovare aiuto", "Prenota una consulenza gratuita"

Instagram

- Stories con pillole informative
- Reels con esperti: video brevi per spiegare i diritti delle vittime
- Infografiche semplici e d'impatto su assistenza legale e psicologica
- Post: step-by-step su come accedere agli sportelli di ascolto
- Hashtag dedicati: a mero titolo esemplificativo #DirittiDelleVittime #NonSeiSolo #SupportoLegale

Calendario Editoriale

Frequenza di pubblicazione

- Facebook: max 2 post a settimana e 2 stories a settimana
- Instagram: max 2 post a settimana e 2 stories a settimana

Coinvolgimento e Interazione

- Rispondere rapidamente ai messaggi e ai commenti per creare fiducia

Monitoraggio e Ottimizzazione

- Rilevamento delle metriche (like, condivisioni, commenti, click sui link)
- Feedback diretto dagli utenti attraverso messaggi e commenti

5. ATTIVITA' TRASVERSALI

5.1. Supervisione

Lungo l'intero arco temporale del progetto sarà garantita con cadenza ciclica – di norma mensile – la supervisione individuale o di gruppo dei singoli percorsi di presa in carico per individuare eventuali criticità e approntare i correttivi metodologici adeguati.

5.2. Monitoraggio

Sarà garantita una piattaforma di raccolta dati relativi al target (numero di utenti, tipologia di reato subito, caratteristiche demografiche); relativi alla qualità delle prestazioni (tempi di risposta, efficacia delle informazioni fornite, soddisfazione dell'utente); relativi alla rilevazione del fenomeno (elaborazione di statistiche e report).

Dotazione finanziaria

Complessivamente € 242.780,62, di cui:

€119.000,00 a valere sull'annualità 2023

€123.780,62 a valere sull'annualità 2024

Tipologia di spese ammissibili a valere sulle risorse DAG

Tipologia di Spesa		Risorse DAG 2023 in €	Risorse DAG 2024 in €	Totale Importo in €
Attività di sportello	attivazione di 6 sportelli informativi e di supporto alle vittime di reato sul territorio (su due distinte province)	77.280,00	84.000,00	161.280,00
	attivazione di uno sportello virtuale dedicato di primo ascolto e supporto	24.150,00	26.250,00	50.400,00
	spese per noleggio di beni e servizi o per destinatari degli interventi	9.240,00	4.865,98	14.105,98
	Sub Totale			225.785,98
Spese generali di funzionamento (max 7% delle risorse a valere sulla singola annualità)	progettazione, amministrazione, segreteria, gestione e coordinamento, comunicazione e pubblicità	8.330,00	8.664,64	16.994,64
Totale		119.000,00	123.780,62	242.780,62

RISORSE DAG 2023				
Spese Risorse Umane per sportello informativo	Costo orario in €	Tempo di impiego	N. Settimane di impegno	Importo in €
1 operatore di area socio-assistenziale	35,00	6h/settimana (2h per 3gg)	23	4.830,00
1 operatore di area medico-sanitaria	35,00	6h/settimana (2h per 3gg)	23	4.830,00
1 operatore di area giuridico-legale	35,00	4h/settimana (2h per 2gg)	23	3.220,00
Totale Spese per risorse umane/sportello informativo				12.880,00
Totale Spese per risorse umane x 6 sportelli informativi				77.280,00
Spese Risorse Umane per sportello virtuale	Costo orario in €	Tempo di impiego	N. Settimane di impegno	Importo in €
1 psicologo	35,00	30h/settimana (6h per 5gg)	23	24.150,00
Spese per noleggio di beni e servizi o per destinatari degli interventi				9.240,00
Spese generali di funzionamento (progettazione, amministrazione, segreteria, gestione e coordinamento, comunicazione e pubblicità)				8.330,00
TOTALE RISORSE DAG 2023				119.000,00

RISORSE DAG 2024				
Spese Risorse Umane per sportello informativo	Costo orario in €	Tempo di impiego	N. Settimane di impegno	Importo in €
1 operatore di area socio-assistenziale	35,00	6h/settimana (2h per 3gg)	25	5.250,00
1 operatore di area medico-sanitaria	35,00	6h/settimana (2h per 3gg)	25	5.250,00
1 operatore di area giuridico-legale	35,00	4h/settimana (2h per 2gg)	25	3.500,00
Totale Spese per risorse umane/sportello informativo				14.000,00
Totale Spese per risorse umane x 6 sportelli informativi				84.000,00
Spese Risorse Umane per sportello virtuale	Costo orario in €	Tempo di impiego	N. Settimane di impegno	Importo in €
1 psicologo	35,00	30h/settimana (6h per 5gg)	25	26.250,00
Spese per noleggio di beni e servizi o per destinatari degli interventi				4.865,98
Spese generali di funzionamento (progettazione, amministrazione, segreteria, gestione e coordinamento, comunicazione e pubblicità)				8.664,64
TOTALE RISORSE DAG 2024				123.780,62

Per quanto riguarda il costo dei professionisti esterni quali ad es. psicologi, operatori sociali, mediatori, consulenti legali si stabilisce il costo di 35 euro lorde/ora.

Gli eventuali fondi stanziati per i destinatari-vittime degli interventi non potranno in nessun caso costituire forme risarcitorie e/o indennitarie per il danno subito, sostituirsi alle disposizioni in merito assunte dalle autorità giudiziarie né sovrapporsi ad erogazioni pubbliche comunque finalizzate a medesime esigenze assistenziali o costituire duplicazione di analoghe forme di sostegno alla vittima.

Restano a carico del soggetto attuatore tutte le spese riconducibili alle seguenti voci:

- messa a disposizione della propria struttura per ospitare lo sportello informativo della Città di Bari;
- messa a disposizione di figure professionali a servizio degli sportelli informativi aggiuntive, quali mediatori linguistico-culturali e mediatori penali;
- attività di supervisione;
- odi iniziative informative/formative destinate a target differenti, in particolare rappresentanti degli organismi giudiziari, del mondo forense, delle forze dell'ordine, dei servizi sociali della giustizia e del territorio impegnati a vario titolo nelle azioni di assistenza, tutela e protezione delle vittime di reato al fine di promuovere forme sinergiche di intervento;
- attività di monitoraggio

Cronoprogramma di attività

.Attività	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Supervisione												
Sportello virtuale												
Sportelli territoriali												
Attività di comunicazione e sensibilizzazione												
Monitoraggio												