

REPORT ATTIVITA' DEL SERVIZIO PUNTO INFORMATIVO ANNO 2013

Premessa

Il Punto informativo svolge attività di accoglienza, informazione e orientamento rivolta a cittadini e servizi. E' aperto al pubblico tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 12 con la disponibilità degli operatori ad incontrare chi avesse particolari problemi anche in altri orari. Le assistenti sociali della Provincia di Milano sono presenti dal lunedì al mercoledì dalle ore 8 alle ore 16 e il venerdì dalle 8 alle 13. Il giovedì mattina il Punto informativo è gestito da due volontari della cooperativa Spazio Aperto Servizi.

Il Punto informativo, sin dall'avvio dell'attività, si è dotato di un data base dove vengono registrati gli accessi dell'utenza, i contatti con i servizi, le relative richieste e la provenienza territoriale. La struttura tecnica che ha sviluppato il prodotto è stata messa a disposizione dalla Provincia di Milano, che provvede all'assistenza tecnica dello stesso.

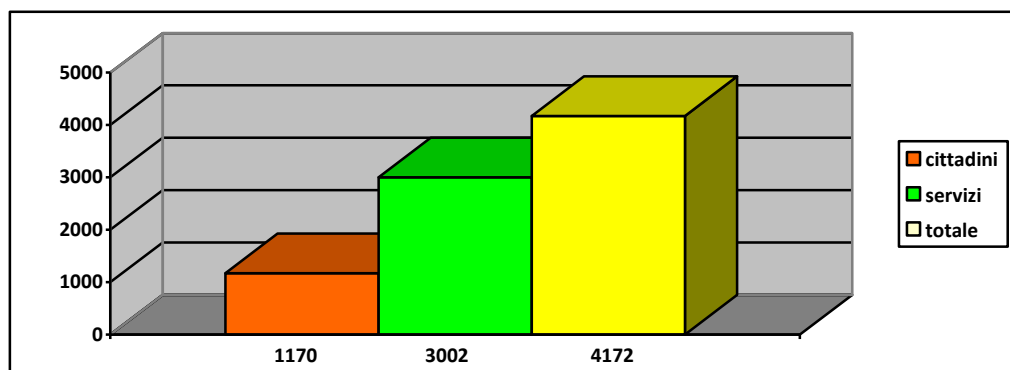
Statistiche attività

Nel 2013 il Servizio ha rilevato **n. 4172** accessi dei quali **1170** dei cittadini e **3002** richieste da parte dei Servizi del territorio di riferimento della Corte d'Appello del Tribunale per i Minorenni di Milano.

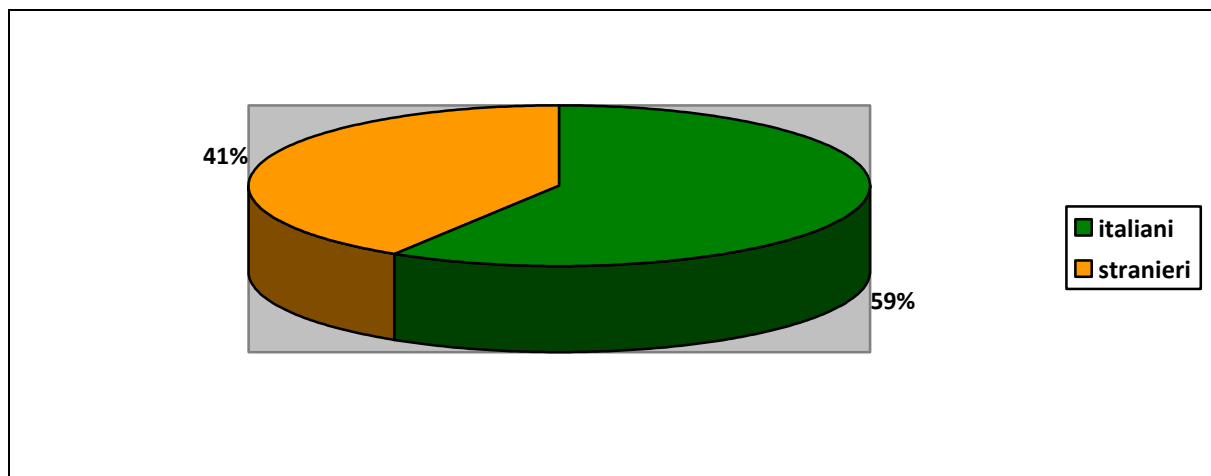
Nel corso del tempo si è rilevato un numero sempre maggiore di richieste anche da parte di altri enti/istituzioni del territorio quali terzo settore, avvocati, forze dell'ordine, referenti di altre magistrature.

Rilevante è il numero dei cittadini stranieri che si rivolgono al servizio: **477** nel corso del 2013, oltre il 41 % del totale degli accessi diretti.

Tav.1 Totale accesso 2013



Tav.2 Accesso cittadini 2013



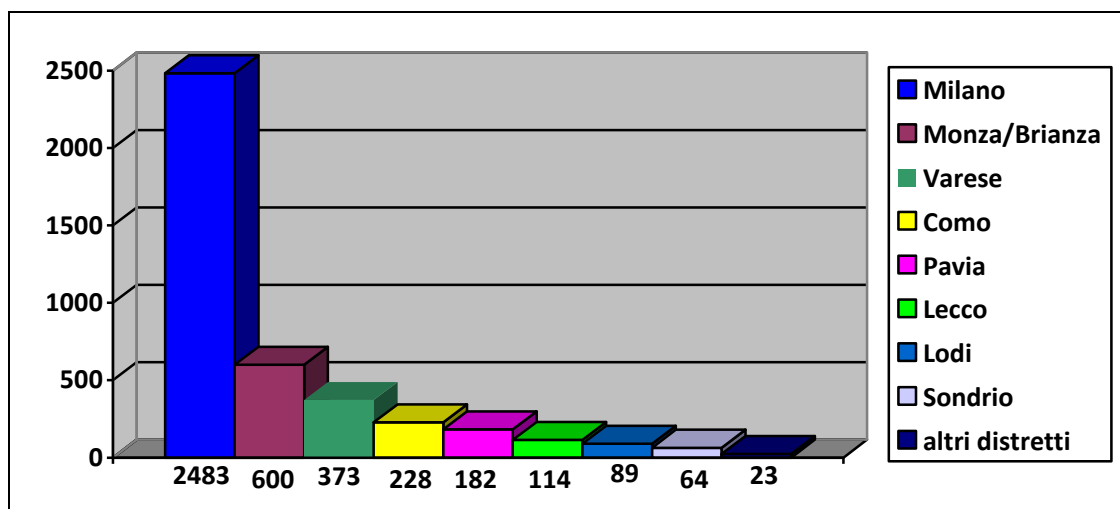
Provenienza territoriale delle richieste

Il Distretto di Corte d'Appello di Milano comprende le Province di: Milano, Varese, Como, Lecco, Lodi, Monza e Brianza, Pavia, Sondrio.

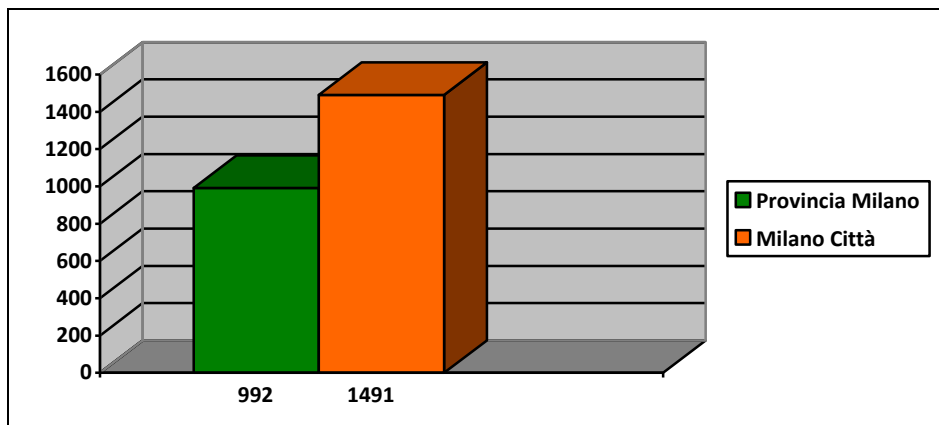
Le richieste pervenute al Punto Informativo sono così suddivise:

- Milano 2483 di cui **1491** da Milano città
- Varese 373
- Como 228
- Lecco 114
- Lodi 89
- Monza e Brianza 600
- Pavia 182
- Sondrio 64
- Altre Province 23

Tav.3 Provenienza delle richieste 2013



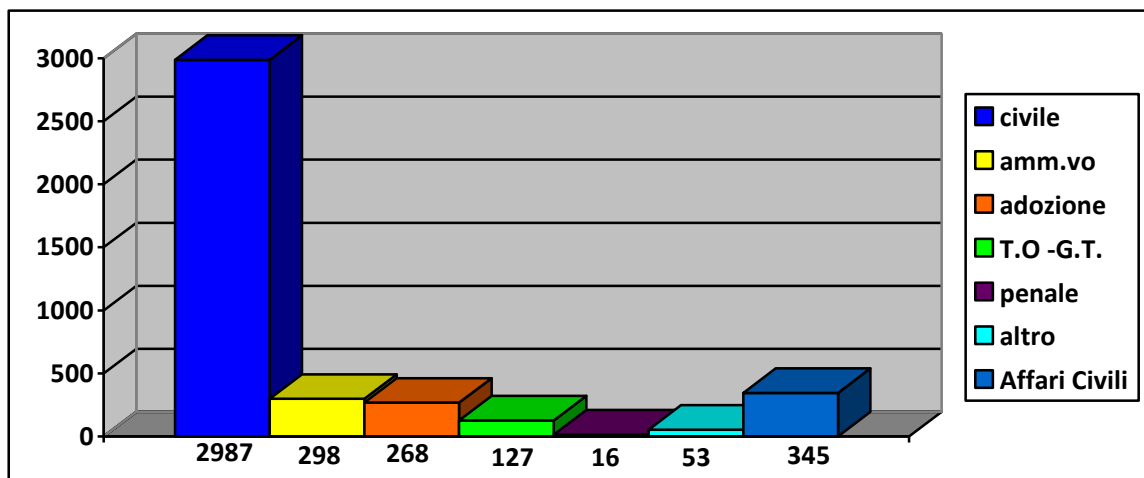
Tav.4 Provincia di Milano



Aree di intervento

Gli interventi del Servizio convergono prevalentemente sulle macro aree indicate nel grafico

Tav. 5 Macroaree d'intervento



AMBITO CIVILE

L'area in cui si concentra maggiormente l'attività del servizio è indubbiamente quella dell'ambito civile. In quest'area, infatti, si esprime numericamente il maggiore bisogno sociale e la conseguente necessità di un intervento giudiziario. Nel corso degli anni si è assistito ad un progressivo e costante aumento delle richieste da parte dei Servizi di consulenza in merito al trattamento delle situazioni, alle modalità di segnalazione e presa in carico, al confronto operativo su tutte le tematiche che fanno capo alle attività svolte dai servizi nell'ambito della tutela dei minori.

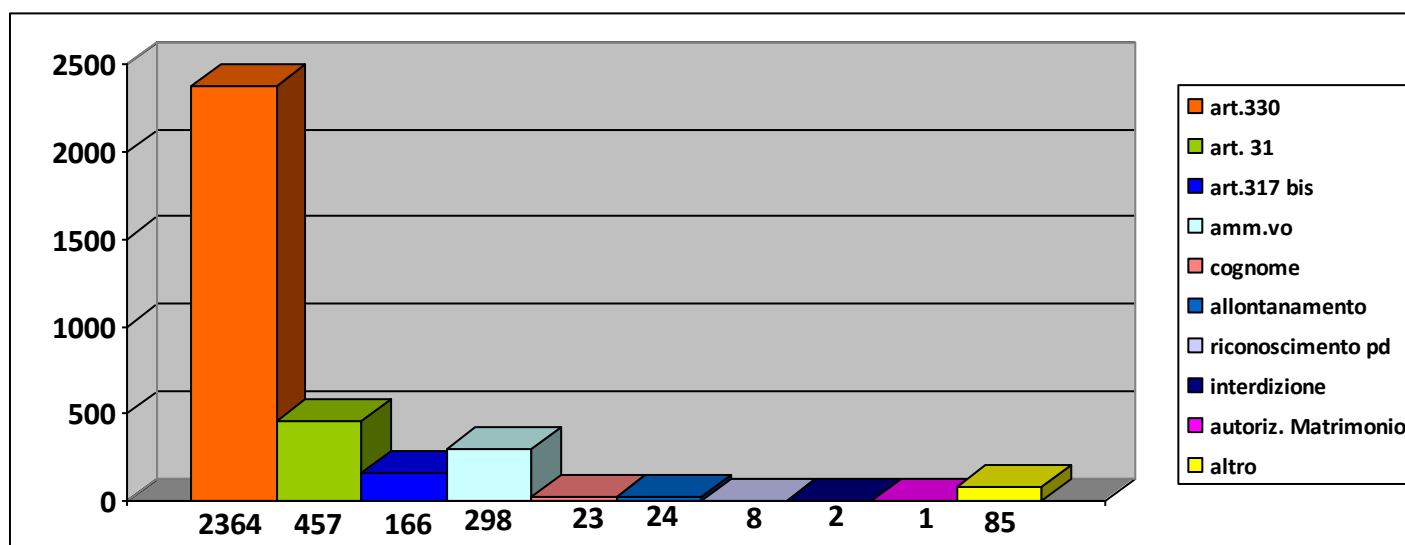
Anche l'attività rivolta alla cittadinanza si concentra maggiormente in questo ambito.

L'incontro dei cittadini con gli operatori del Punto informativo è sempre riservato e personalizzato e consente non solo di aiutare le persone a comprendere i meccanismi procedurali che contraddistinguono l'attività del Tribunale per i minorenni, ma offre uno spazio di consulenza ed ascolto in relazione alle specifiche necessità di orientamento e informazione che contraddistinguono le storie di ciascuno. Le richieste prevalenti riguardano la necessità di segnalare situazioni di possibili rischi o pregiudizi per i minori, la richiesta di parlare direttamente con un giudice, la verifica sull'andamento procedurale. Gli operatori del Punto informativo ascoltano le richieste, individuano il bisogno, indicano la procedura da seguire e i Servizi di riferimento, laddove è utile realizzano un invio accompagnato ai colleghi dei servizi del territorio. Altra attività riguarda la verifica dell'andamento procedurale attraverso il SIGMA, questo consente agli operatori di comprendere e comunicare ai cittadini lo stato delle situazione, quali provvedimenti sono stati emessi, quali documenti sono contenuti nel fascicolo, chi è il giudice delegato. Tutto ciò favorisce una maggiore trasparenza, una semplificazione e comunicazione con la pubblica amministrazione, creando uno spazio d'incontro e di ascolto al fine di migliorare la qualità e la modalità dei servizi.

Le attività di informazione e orientamento nell'ambito dell'area civile si concentrano maggiormente in relazione :

1. Ai procedimenti relativi alla potestà genitoriale (limitazioni della potestà e affidamento all'Ente Locale, allontanamento del minore dal nucleo familiare, incarichi ai servizi)¹.
2. Ai procedimenti relativi all'area della conflittualità genitoriale.
3. All'autorizzazione all'ingresso o alla permanenza in Italia del familiare straniero di un minore, per gravi motivi connessi al suo sviluppo psicofisico.

Tav. 6 Interventi in ambito civile



¹

Art 330 e seguenti del Codice Civile

1. Interventi relativi alla potestà genitoriale (limitazioni della potestà e affidamento all'Ente Locale, allontanamento del minore dal nucleo familiare, incarichi ai servizi)

In quest'area si concentra la maggior parte dell'attività degli operatori, sia nei confronti dei servizi pubblici e del privato sociale, sia verso i cittadini.

L'attività di informazione in molte occasioni diviene vera e propria consulenza, infatti la complessità delle situazioni e la grande frammentazione di competenze di questa materia e di conseguenza delle diverse istituzioni che entrano in campo, spesso disorientano e necessitano di un accompagnamento.

Nell'ultimo periodo, considerata la sofferenza organizzativa e la contrazione di risorse di molti servizi territoriali, sempre più spesso si rivolgono al Punto Informativo genitori "frustrati e arrabbiati" con la necessità di essere ascoltati e aiutati a comprendere quanto sta accadendo alla loro famiglia. Gli operatori del Punto Informativo in queste situazioni svolgono anche una funzione di "contenimento emotivo"

2. Interventi relativi all'area della conflittualità genitoriale

Le richieste poste dai cittadini riguardano prevalentemente la regolamentazione dei rapporti, le informazioni in merito a come fare rispettare le esecuzioni dei provvedimenti, la segnalazione di elementi di difficoltà e pregiudizio per il minore da parte di uno dei genitori o di altri familiari, in particolare i nonni.

Si evidenzia un aumento di accessi al servizio da parte dei padri separati che richiedono spazi di ascolto e accompagnamento soprattutto per l'assistenza legale.

Si rileva che, nonostante la materia sia da oltre un anno di competenza del Tribunale Ordinario, i genitori separati continuano a ricorrere all'intervento di questo Tribunale, impropriamente e a volte strumentalmente, per dirimere il conflitto con l'altro partner. Questo dato sembra confermare il clima di elevata conflittualità che attraversa le relazioni e i legami familiari.

3. Interventi relativi all'autorizzazione all'ingresso o alla permanenza in Italia del familiare straniero di un minore, per gravi motivi connessi al suo sviluppo psicofisico

Le richieste (consulenze, modulistica, stato della procedura) pervenute sono **457**.

Il Punto Informativo fornisce la modulistica per presentare la domanda e le relative spiegazioni in merito a quanto previsto dalla legge. Anche in questo caso spesso la richiesta della documentazione si trasforma in una vera e propria domanda di consulenza e orientamento sul tema dei permessi di soggiorno. Sono inoltre numerose le richieste di *verifica sullo stato del procedimento* e frequentemente viene prestata assistenza per la presentazione di un sollecito o per l'aggiornamento della documentazione.

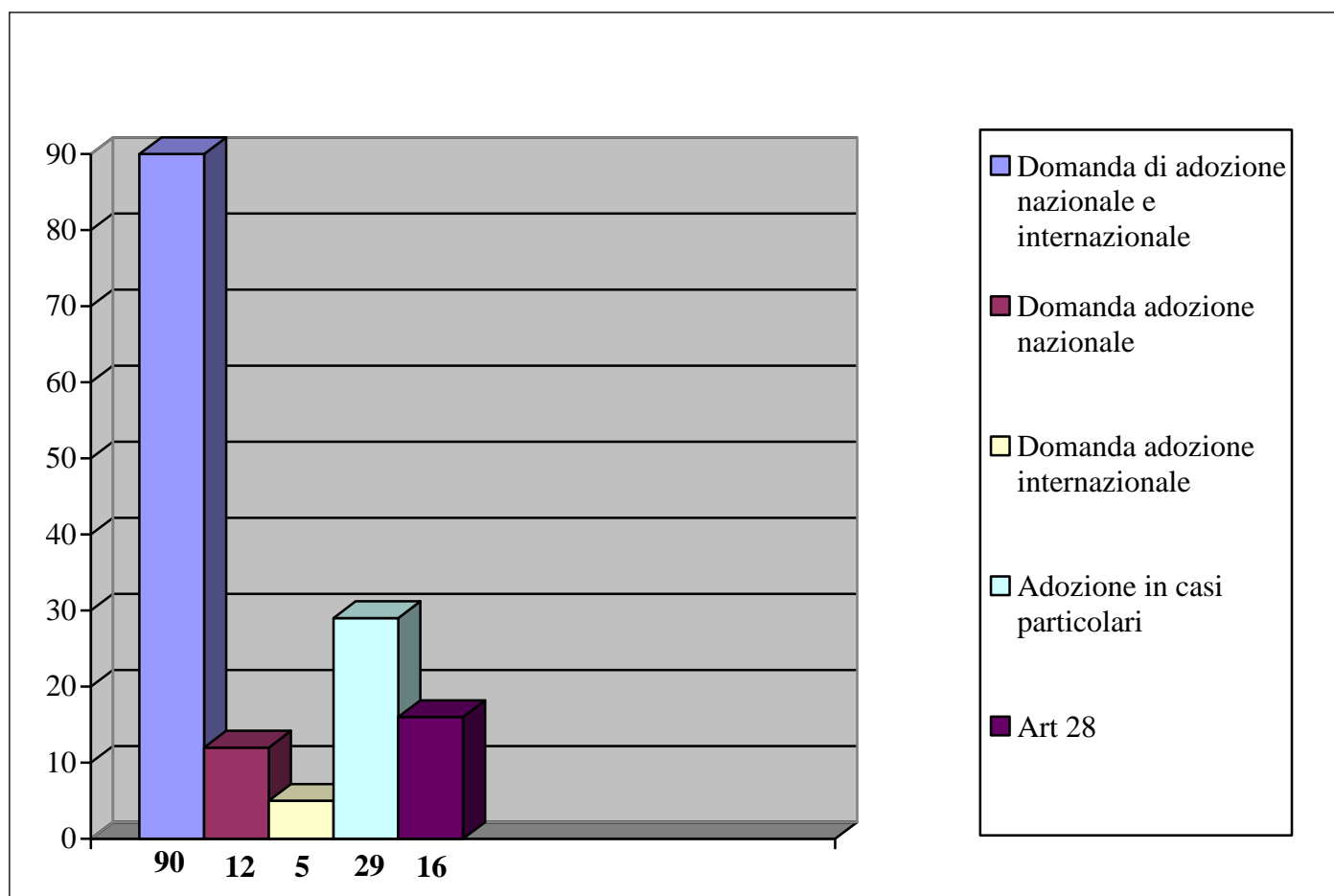
Si evidenzia un aumento di invii "impropri" e di richieste di rinnovi. Questo dato sottolinea la necessità di ricollocare, con tutte le istituzioni coinvolte, l'applicazione della norma nel suo corretto contesto per non renderla un'escamotage per ottenere un permesso di soggiorno.

AMBITO AMMINISTRATIVO

Una nota di rilievo è rappresentata dall'aumento delle richieste di genitori di adolescenti soprattutto adottati con l'adozione internazionale. Questi si rivolgono al Tribunale dopo aver già messo in campo molte risorse per aiutare la loro famiglia ed esprimono una grande frustrazione e ormai un forte senso di impotenza verso i propri figli. Le richieste sono di aiuto e sostegno da parte di un'istituzione "forte" per attraversare le crisi adolescenziali che si manifestano con atteggiamenti e agiti aggressivi all'interno del nucleo familiare e con comportamenti devianti (furti, spaccio, uso di sostanze, prostituzione...).

ADOZIONE NAZIONALE E INTERNAZIONALE

Tav. 7 Interventi nell'ambito dell'adozione



L'attività prevalente riguarda le richieste relative alla presentazione di domanda di adozione nazionale ed internazionale. In questo caso l'attività del Punto Informativo è di orientamento ed informazione sia sulle procedure (modulistica, tempi, sequenza degli interventi) sia sui

contenuti del percorso per arrivare all' idoneità, a partire dall'incontro con i servizi, per arrivare, nel caso dell'ADI all'incarico agli enti autorizzati.

ALTRE MAGISTRATURE

In questa area di attività rientrano tutte le richieste poste dall'utenza che necessitano l'indirizzo ad altre Magistrature, nello specifico al Tribunale Ordinario, **127** richieste, **60** relative all'attività della Nona sezione (separazioni, divorzi) e **67** di competenza del Giudice Tutelare (esecutività dei decreti, autorizzazioni all'espatrio ecc).

Le richieste riguardano l'area dei conflitti di coppia, le segnalazioni di non esecutività dei decreti in relazione soprattutto al diritto di visita, le procedure per chiedere modifiche alle condizioni di affidamento dei minori.