





DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**OGGETTO: Attuazione D.Lgs 33/2013, art. 32 – Carta dei servizi del Centro Regionale per la Mediazione dei Conflitti (CRMC).**

**LA GIUNTA REGIONALE**

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione, predisposto dalla PF disagio sociale e albi sociali, dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per i motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTO il parere favorevole del Dirigente della PF Disagio sociale e albi sociali, di cui all'articolo 16 bis, della legge regionale 15 ottobre 2001, n. 20 sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica e l'attestazione dello stesso che dalla deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico della Regione;

VISTA la proposta del Dirigente del Servizio Politiche Sociali e Sport;

VISTO l'articolo 28 dello Statuto della Regione;

Con la votazione, resa in forma palese, riportata a pagina 1

**DELIBERA**

- di approvare la Carta dei servizi del Centro Regionale per la Mediazione dei Conflitti (CRMC), in Allegato 1 che forma parte integrante e sostanziale del presente atto;
- di approvare lo schema di Questionario di gradimento dei servizi di mediazione erogati dal CRMC allegato alla Carta dei servizi, in Allegato 2 che forma parte integrante e sostanziale del presente atto.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA  
(Fabrizio Costa)

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA  
(Luca Ceriscioti)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

## DOCUMENTO ISTRUTTORIO

### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

DGR 2216/02: *“Attuazione del protocollo d'intesa tra Regione Marche e Ministero della Giustizia in materia penitenziaria e post-penitenziaria – Approvazione dell'atto di istituzione sperimentale dell'Ufficio per la mediazione penale minorile delle marche”*;

L.R. n. 28 del 30 settembre 2008: *“Sistema Regionale integrato degli interventi a favore dei soggetti adulti e minorenni sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria ed a favore degli ex detenuti”*;

L.R. 16/2011 concernente la modifica della L.R. 28/2008

DGR 333/2016: *“L. R. 28/2008, art. 16 – Istituzione Elenco regionale dei mediatori dei conflitti – Approvazione delle modalità di iscrizione nell'Elenco regionale dei mediatori dei conflitti, e revoca delle DGR 983/09, DGR 2062/2009 e DGR 171/2016”*

Delibera CIVIT 88/2010: *“Linee guida per la definizione degli standard di qualità e tabelle esemplificative degli standard di qualità di alcuni servizi pubblici”*

Delibera CIVIT 3/2012: *“Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”*

D. Lgs 33 del 14 marzo 2013, art. 32: *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”* (Decreto trasparenza)

### MOTIVAZIONE

Il D.Lgs 33/2013, art. 32 (*“Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati”*) dispone al comma 1 che *“Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici”*.

Ciò in attuazione del principio generale della trasparenza (art. 1) *“intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche”*.

Il presente atto è finalizzato all'approvazione della Carta dei servizi del Centro Regionale per la Mediazione dei Conflitti (CRMC), istituito con L.R. 28/2008 e s.m.i., comprensiva del relativo schema di Questionario di gradimento dei servizi di mediazione erogati.

La mediazione trova applicazione nell'ambito di un paradigma di giustizia detto “riparativo”: si tratta di un modello che dà centralità alla vittima ed alla riparazione delle conseguenze dannose del reato.

Il CRMC eroga servizi gratuiti di mediazione in ambito penale, civile e sociale (scuola, famiglia, ...) sia a favore di minorenni che di adulti, inviati dal Tribunale per i Minorenni, dal Centro Giustizia Minorile o dall'Ufficio di Esecuzione Penale Esterna (UEPE) del Ministero della Giustizia. In alcuni casi, anche gli Ambiti Territoriali Sociali chiedono un servizio di mediazione di situazioni conflittuali in contesti diversi (famiglia, scuola).

La mediazione è una pratica informale che prevede il ricorso ad un “terzo imparziale ed equidistante” (l'equipe del CRMC) che, attraverso una chiave di lettura che mira a tener viva la fiducia nella potenzialità e nella ricchezza dello scambio umano, si pone a tutela delle parti nelle situazioni conflittuali o di reato.

La Carta, che nella sua parte introduttiva presenta brevemente le attività e la storia del Centro, corredata dalla normativa di riferimento a carattere regionale, nazionale ed internazionale, contestualizza la media-

*Ascoli*



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

zione nell'ambito della giustizia riparativa e descrive i servizi erogati ai portatori d'interesse, con le relative modalità di accesso.

La Carta è integrata da un questionario di gradimento per l'utenza.

**ESITO DELL'ISTRUTTORIA**

Per tutto quanto precede, ed atteso che sussistono le ragioni di opportunità ed i presupposti normativi, si propone che la Giunta Regionale deliberi quanto previsto nel dispositivo.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

(Marco Nocchi)

**PARERE DEL DIRIGENTE DELLA PF DISAGIO SOCIALE E ALBI SOCIALI**

Il sottoscritto, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della presente deliberazione. Si attesta inoltre che dalla presente deliberazione non deriva né può comunque derivare alcun impegno di spesa a carico della Regione.

IL DIRIGENTE DELLA PF

(Paolo Mannucci)

**PROPOSTA DEL DIRIGENTE DEL SERVIZIO POLITICHE SOCIALI E SPORT**

Il sottoscritto propone alla Giunta Regionale l'adozione della presente deliberazione.

IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO

(Paolo Mannucci)

La presente deliberazione si compone di n. 17 pagine, di cui n. 13 pagine di allegati che formano parte integrante della stessa.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

(Fabrizio Costa)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Delibera  
9 3 2

ALLEGATO 1

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

**ANNO 2016**



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

1. **Presentazione**
  2. **Giustizia riparativa e mediazione**
  3. **Normativa**
  4. **Mission**
  5. **Attività del Centro e breve cenno alla genesi del centro**
  6. **Destinatari dell'intervento**
  7. **Istituzioni coinvolte/portatori d'interesse**
  8. **Fasi di espletamento delle procedure**
  9. **Standard di qualità**
  10. **Sede, Referente, riferimenti, orari**
  11. **Segnalazioni**
- Allegato: Questionario di gradimento**

## 1. PRESENTAZIONE

Il presente documento intende illustrare gli obiettivi, la competenza ed il funzionamento del Centro per la Mediazione dei Conflitti della Regione Marche.

Sembra utile fissare delle coordinate che possano permettere all'utente, agli enti coinvolti, al cittadino interessato di conoscere principi, valori e prassi dei servizi offerti.

Inoltre, la Carta dei Servizi ha un valore per gli stessi mediatori, in quanto sottintende un impegno a perseguire le finalità del CRMC; allo stesso tempo costituisce una base sulla quale creare nuove prospettive che rispondano in modo sempre più adeguato alle esigenze dei cittadini.

La Carta, che nella sua parte introduttiva presenta brevemente le attività e la storia del Centro, corredata da una normativa di riferimento a carattere regionale, nazionale ed internazionale, contestualizza la mediazione nell'ambito della giustizia riparativa e descrive i servizi erogati ai portatori d'interesse, con le relative modalità di accesso.

In chiusura è allegato un questionario di gradimento per l'utenza.

## 2. GIUSTIZIA RIPARATIVA E MEDIAZIONE

Facendo riferimento alle pratiche di mediazione penale, esse trovano applicazione nell'ambito di un paradigma di giustizia detto "riparativo": si tratta di un modello che dà centralità alla vittima ed alla riparazione delle conseguenze dannose del reato. Il reato non è visto solo come un'offesa allo Stato, ma come una frattura nelle relazioni sociali la cui ricomposizione passa attraverso la riparazione. Questo modello di giustizia nasce da due esigenze: da un lato la necessità di superare modelli di giustizia che si sono



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

dimostrati non del tutto efficaci (retributivo e riabilitativo), dall'altro l'opportunità di dare maggior spazio alla vittima di reato.

Tale esigenza ha trovato riconoscimento in alcuni documenti di istituzioni comunitarie ed internazionali, quali ad esempio la Raccomandazione del Consiglio d'Europa n. 11/19851 che ha invitato i governi degli Stati membri ad adeguare le loro normative rivedendo il ruolo della vittima nel processo penale per rispettare i suoi diritti e la sua dignità; la Raccomandazione del Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa n. 19/19992 nella quale sono indicate le linee guide sulla mediazione in materia penale; la Dichiarazione di Vienna delle Nazioni Unite del 2003 che prevede l'introduzione della mediazione e promuove lo sviluppo di politiche di giustizia ripartiva a favore delle vittime di reato.

Da questi documenti emergono le caratteristiche essenziali della mediazione penale quale strumento di giustizia riparativa: la mediazione penale è un processo in cui la vittima e l'autore del reato hanno la possibilità, se lo vogliono, di partecipare attivamente alla gestione degli effetti generati dal reato attraverso l'aiuto di un terzo imparziale, il mediatore. L'accesso a pratiche di mediazione dovrebbe essere garantito in ogni stato e grado del procedimento, la partecipazione è del tutto volontaria e basata su un consenso informato. La mediazione è un'attività extragiudiziale per la quale è necessario che le parti riconoscano i fatti essenziali ma che non implica alcuna ammissione di colpevolezza e dalla quale non è ricavabile nessun elemento circa la responsabilità con rilevanza processuale.

La mediazione penale apre alla vittima uno spazio di attenzione, solitamente non offerto dalla giustizia tradizionale, in cui possa esprimere il proprio vissuto, sentirsi ascoltata e supportata, finalmente coinvolta in un tentativo di rielaborazione dell'accaduto. Grazie all'ascolto, alla comunicazione e al confronto praticati nella mediazione la vittima si riappropria del conflitto e può ottenere la riparazione delle conseguenze dannose del reato.

All'autore di reato la mediazione offre gli strumenti per una responsabilizzazione rispetto all'offesa arrecata e al danno causato, oltre che la possibilità di far emergere le emozioni, gli stati d'animo, i pensieri legati al fatto-reato in un contesto protetto e neutro; la mediazione permette inoltre di riflettere sul valore della riparazione.

Nel momento della riparazione l'autore del reato vive la possibilità di proporre un'immagine diversa di sé, slegata dal reato ed orientata invece verso buone pratiche; ciò gli permette di passare da una fase di ricostruzione dei fatti e giustificazione del proprio comportamento ad una fase propositiva, rivolta al futuro anziché al passato, in cui si attiva concretamente in favore della vittima o della comunità.

Attraverso la riparazione, che ha una diretta valenza restitutiva, la vittima ottiene il riconoscimento della sofferenza e del danno causati dal reato.

In questo processo, il mediatore ha un ruolo di facilitatore della comunicazione e resta in una posizione di equi-vicinanza rispetto alle persone che ha di fronte: aiuta la vittima e l'autore di reato ad affrontare la situazione favorendo un processo comunicativo tra di loro che passa attraverso l'espressione, l'ascolto, l'empatia.

### 3. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Con riferimento a norme di fonte regionale:

- La DGR n° 2216 del 17/12/02 (*"Attuazione del protocollo d'intesa tra la Regione Marche e il Ministero della Giustizia in materia penitenziaria e post-penitenziaria – Approvazione dell'atto di istituzione sperimentale dell'Ufficio per la mediazione penale minorile delle Marche"*), che istituisce in via sperimentale l'Ufficio per la mediazione penale minorile delle Marche;

*Manca*



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- L'Accordo di programma tra la Regione Marche, il Centro Giustizia Minorile per l'Emilia-Romagna e le Marche, il Tribunale per i Minorenni delle Marche, la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni delle Marche del 24 marzo 2003, ed i successivi atti di proroga;
- La DGR 1190/06 (*"Attuazione DGR 2216/02 - Avvio sperimentale dell'Ufficio per la Mediazione Penale Minorile delle Marche"*), con cui vengono individuati gli indirizzi operativi per l'avvio dell'Ufficio in forma sperimentale;
- Il Decreto n. 205 S05 del 06/09/07 (*"Adozione del Protocollo con il Tribunale per i minorenni delle Marche"*), con cui la Regione Marche ha adottato, in via sperimentale, lo schema di protocollo operativo per l'invio dei casi, da parte del Tribunale per i minorenni delle Marche, all'Ufficio per la mediazione penale minorile delle Marche;
- La Legge Regionale n. 28/08 (*"Sistema regionale integrato degli interventi a favore dei soggetti adulti e minorenni sottoposti a provvedimenti dell'autorità giudiziaria, ed a favore degli ex detenuti"*), art. 16, che istituisce il Centro per la Mediazione Penale Minorile delle Marche;
- La L.R. n°16/2011 che integra e parzialmente modifica la L.R. 28/08 nella parte in cui stabilisce all'art.1 che: "Al fine di favorire la responsabilizzazione degli autori di reato e la riconciliazione con le loro vittime, la Regione, d'intesa con gli Enti Locali, l'Autorità giudiziaria, Il Centro per la Giustizia Minorile e l'ASUR, promuove *attività di mediazione* penale sia minorile sia tra *adulti* attraverso il Centro Regionale per la Mediazione dei Conflitti (CRMC)". Il testo novellato del nuovo art.16 L.R. n° 28/2008 promuove dunque espressamente i modelli di giustizia riparativa, *oltre che in ambito penale anche in ambito civile* (mediazione familiare, scolastica, sociale);
- La DGR 333/2016: "*L. R. 28/2008, art. 16 – Istituzione Elenco regionale dei mediatori dei conflitti – Approvazione delle modalità di iscrizione nell'Elenco regionale dei mediatori dei conflitti, e revoca delle DGR 983/09, DGR 2062/2009 e DGR 171/2016*"

Con riferimento a norme di fonte nazionale:

- La Legge 354/75 – Ordinamento Penitenziario - all'art.47 (c. 7), nell'ambito della misura alternativa alla detenzione dell'affidamento in prova al servizio sociale, prevede che l'affidato si adoperi in favore della vittima del suo reato;
- La Legge n° 689 /81 (artt. 101 e ss.) che, sempre in fase di esecuzione della pena e, in particolare di quella pecuniaria, offre spazi per la mediazione ravvisabili nel caso in cui detta pena debba essere convertita dal giudice per insolvenza del condannato;
- La L. 28/04/2014 n°67 "Deleghe al governo in materia di pene detentive non carcerarie e di riforma del sistema sanzionatorio. Disposizioni in materia di sospensione del procedimento con messa alla prova, nei confronti degli irreperibili", che ha introdotto un nuovo istituto già sperimentato con i minori ed ora anche per gli adulti imputati, della messa alla prova per reati puniti con la reclusione fino a 4 anni o pena pecuniaria o per i quali è prevista la citazione diretta a giudizio. La misura prevede tra le prescrizioni, ove possibile, condotte volte a promuovere la mediazione con la persona offesa.





DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- Il D.P.R. 616/77 che all'art. 23 attribuisce ai Comuni funzioni relative "all'assistenza economica in favore delle vittime del delitto; agli interventi in favore dei minorenni soggetti a provvedimenti delle autorità giudiziarie minorili nell'ambito della competenza amministrativa e civile; agli interventi di protezione sociale";
- Il Documento della Commissione Nazionale Consultiva e di Coordinamento per i rapporti con le Regioni e gli Enti Locali: "L'attività di mediazione nell'ambito della giustizia penale minorile. Linee di indirizzo", approvato in data 30/11/99;
- Con riferimento agli spazi normativi espressamente contemplati ai fini di una attività riparativa e mediativa (nel cui ambito un'attività mirata alla riparazione consapevole appare raccomandata), si richiamano, fra le altre, le norme ex art. 165 C. P. (laddove si prevede, ai fini della concessione della sospensione condizionale della pena, che essa possa essere subordinata, nei debiti casi, all'adempimento dell'obbligo delle restituzioni, del risarcimento del danno e all'eliminazione delle conseguenze dannose o pericolose del reato).

Con riferimento a norme di fonte internazionale:

- La Raccomandazione n. 87 (20) del Consiglio d'Europa, Strasburgo, 17 settembre 1987, che incoraggia specificamente "*lo sviluppo di procedure di degiurisdizionalizzazione e di ricomposizione del conflitto (mediation) da parte dell'organo che esercita l'azione penale, al fine di evitare ai minori la presa in carico da parte del sistema della giustizia penale e le conseguenze che ne derivano*";
- La Raccomandazione n° R (92) 16 - Consiglio d'Europa, 1992 - relativa alle Regole Europee sulle Sanzioni e Misure alternative alla detenzione laddove sancisce che tali misure devono perseguire lo scopo di sviluppare in chi ha commesso un reato il senso delle proprie responsabilità nei confronti della società e, in particolare, nei confronti delle vittime;
- La Raccomandazione (99) n.19, adottata dal Comitato dei Ministri del Consiglio d'Europa in data 15.9.1999, avente per oggetto la mediazione in ambito penale che viene indicata come il "procedimento che permette alla vittima e al reo di partecipare attivamente, se vi consentono liberamente, alla soluzione delle difficoltà derivanti dal reato, con l'aiuto di un terzo indipendente (mediatore)";
- La Declaration of Basic Principles on the use of Restorative Justice Programmes in Criminal Matters - O.N.U., 2000. Il documento definisce riparativo ogni procedimento "*in cui la vittima, il reo e/o altri soggetti o membri della comunità lesi da un reato, partecipano attivamente insieme alla soluzione della questione emersa dall'illecito, spesso con l'aiuto di un terzo equo e imparziale*". Rientrano in questa definizione, quindi, i lavori di utilità sociale, la prestazione di attività gratuita a favore della collettività, le restituzioni;
- Le risoluzioni 27 e 28 della "Dichiarazione di Vienna" adottate a conclusione dei lavori del Decimo Congresso Internazionale delle Nazioni Unite sulla Prevenzione del Crimine e sul Trattamento dei Rei, tenutosi a Vienna dal 10 al 17 aprile 2000;
- La Decisione Quadro del Consiglio dell'Unione Europea del 15 marzo 2001 (2001/220/GAI) relativa alla posizione della vittima nel procedimento penale. Tale articolato normativo, oltre a definire il concetto di

*Mosca* *Al*



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

vittima e i suoi diritti, dichiara che la mediazione nelle cause penali è la ricerca, prima o durante lo svolgimento del procedimento penale, di una soluzione negoziata tra la vittima e l'autore del reato con la mediazione di una persona competente, fornendo all'uopo indicazioni di principio agli Stati membri di cui tenere conto in sede di regolamentazione normativa specifica.

- La Direttiva 2012/29/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 25 ottobre 2012, che istituisce norme minime in materia di diritti, assistenza e protezione delle vittime di reato e che sostituisce la decisione Quadro 2001/220/GAI sopra citata, e che definisce ampiamente il concetto di 'giustizia riparativa, formulando nuove indicazioni dirette agli Stati membri ai fini dell'adeguamento normativo a quanto statuito e previsto.

#### 4. MISSIONE

L'attività di mediazione è storicamente configurata come pratica informale che prevede il ricorso ad un "terzo imparziale ed equidistante" che, attraverso una chiave di lettura che mira a tener viva la fiducia nella potenzialità e nella ricchezza dello scambio umano, si pone a tutela delle parti nelle situazioni conflittuali: a partire dalla consapevolezza dell'inevitabilità dei conflitti nelle relazioni umane, il mediatore lavora sulle risorse presenti dentro il conflitto, affinché dalla crisi possano generare nuovi legami sociali. Le parole-chiave dell'intervento sono dunque MEDIAZIONE, RIPARAZIONE e CURA DELLE RELAZIONI che si configurano preziosi strumenti di tutela in quanto, ponendosi a difesa di tutti gli attori coinvolti, orientano e sostengono la tutela del legame sociale stesso, attraverso il recupero della responsabilità, della partecipazione e della collaborazione.

La missione del CRMC è ben rappresentata dalla filosofia alla base della tecnica Kintsugi.

Il Kintsugi è una tecnica vasaia giapponese attraverso cui le crepe di oggetti di ceramica rotti vengono riempite di una pasta dorata che fa da collante. Nelle società occidentali si è soliti dire: "quando il vaso è rotto, è rotto". Nella tecnica giapponese, invece, le rotture vengono messe in risalto attraverso la pasta dorata che le lega, valorizzando come da una frattura, attraverso la sua riparazione, possa ri-nascere una forma anche più preziosa e illuminata di nuova luce. L'idea rende bene la possibilità di una rigenerazione di nuovi legami sociali a partire dalla riparazione di una relazione che in precedenza non ha funzionato.

#### 5. ATTIVITA' E BREVE CENNO ALLA GENESI DEL CENTRO PER LA MEDIAZIONE DEI CONFLITTI DELLA REGIONE MARCHE (C.R.M.C.)

Dal 2002 la Regione Marche ha cominciato a riconoscere e promuovere, nell'ambito del suo programma istituzionale, l'importanza della diffusione di strumenti utili alla *prevenzione primaria* e *secondaria* per giungere alla riduzione del disagio sociale e del crimine.

In tale direzione il Servizio Politiche Sociali della Regione Marche ha sostenuto l'apertura dell'Ufficio di Mediazione Penale Minorile, poi denominato Centro Regionale Mediazione Conflitti, intendendo dare risposte concrete al bisogno di sicurezza della collettività e contribuire all'innalzamento degli standard di coesione sociale.

Nello specifico, l'attuale C.R.M.C., istituito presso il Servizio Politiche Sociali e Sport, ha cominciato a svolgere attività di mediazione penale in ambito minorile (apertura ufficiale 31/10/2007) attraverso mediatori formati dalla Scuola Regionale di Formazione della Pubblica Amministrazione, iscritti nell'Elenco Regionale istituito con DGR n. 333/2016.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Considerata la positività dell'esperienza, con la L.R. 28/2008, così come modificata dalla L.R. 16/2011, è stato previsto all'art. 16 che la Regione promuovesse attività di mediazione *per adulti e minori, sia in ambito penale che sociale* (mediazione familiare, scolastica, di quartiere, ecc.), attraverso il Centro Regionale per la Mediazione dei Conflitti. Avendo così ampliato il campo di intervento, ad oggi tale Centro può erogare servizi di mediazione dei conflitti non solo su mandato dell'Autorità Giudiziaria ma anche su richiesta di amministrazioni pubbliche ed enti locali, ad esempio gli Ambiti Territoriali Sociali.

I rapporti e gli impegni sono regolati da appositi protocolli d'intesa.

#### 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

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



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

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.

- **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.
- **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 mediatori).



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

## 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'

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.

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;



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

- 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 *equivocanza* 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)



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

**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)



ALLEGATO 2

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

1. Quali sono gli stimoli e le motivazioni che spingono le parti a partecipare alla mediazione?  
\_\_\_\_\_
2. Quali sono le aspettative delle parti coinvolte? Corrispondenza dell'attività di mediazione alle aspettative (livelli ottima – buona – discreta – scarsa) \_\_\_\_\_
3. Raggiungimento degli obiettivi previsti
  - ottimo
  - buono
  - discreto
  - scarso
4. La mediazione ha avuto degli effetti positivi nei rapporti con la controparte?
  - Sì
  - No
5. E' stato rispettato l'eventuale accordo sottoscritto in sede di mediazione?
  - Sì
  - No
  - Non so
6. Ci sono stati altri episodi di conflitto?
  - Sì
  - No
7. Come è giudicato il mediatore? (grado di soddisfazione rispetto a disponibilità, cortesia, professionalità, equidistanza rispetto alle persone coinvolte,...)
  - ottimo
  - buono
  - discreto
  - scarso

*Maer*





DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

8. Grado di soddisfazione circa la tempistica

- ottimo
- buono
- discreto
- scarso

9. Grado di soddisfazione circa l'organizzazione generale, anche dal punto di vista della sede CRMC

- ottimo
- buono
- discreto
- scarso

10. In che modo valutano a posteriori il processo di mediazione e quale percezione del sistema giudiziario esprimono coloro che vi prendono parte? \_\_\_\_\_