

Comune di Palermo
Settore Cittadinanza Solidale

U.O. Tutela Minori
Dati sulle attività anno 2021

Valutazioni socio ambientali a tutela dei minori segnalati dalla
Procura Minorile e partecipazione al GITM

1. Diagramma di flusso delle funzioni svolte dal Servizio Sociale Comunale per la tutela dei minori - Richieste/richiedenti e n. fascicoli relativi all' U.O. Tutela Minori (slide n. 4 - n. 5 e n. 6)
2. Incarichi conferiti al G.I.T.M. nel biennio 2020/2021 (slide n. 7)
3. Totale minori segnalati (slide n. 8)
4. Tipologie/motivazioni richieste (slide n. 9 e n. 10)
5. Circoscrizioni di residenza dei minori segnalati (slide n. 11)
6. Carico di lavoro (slide n. 12 e n. 13)
7. Esiti dell'evasione del carico di lavoro (slide n. 14 e n. 15)
8. Interventi in lavoro agile (slide n. 16, n. 17 e n.18)
9. Nodi critici (slide n. 19 e n.20)

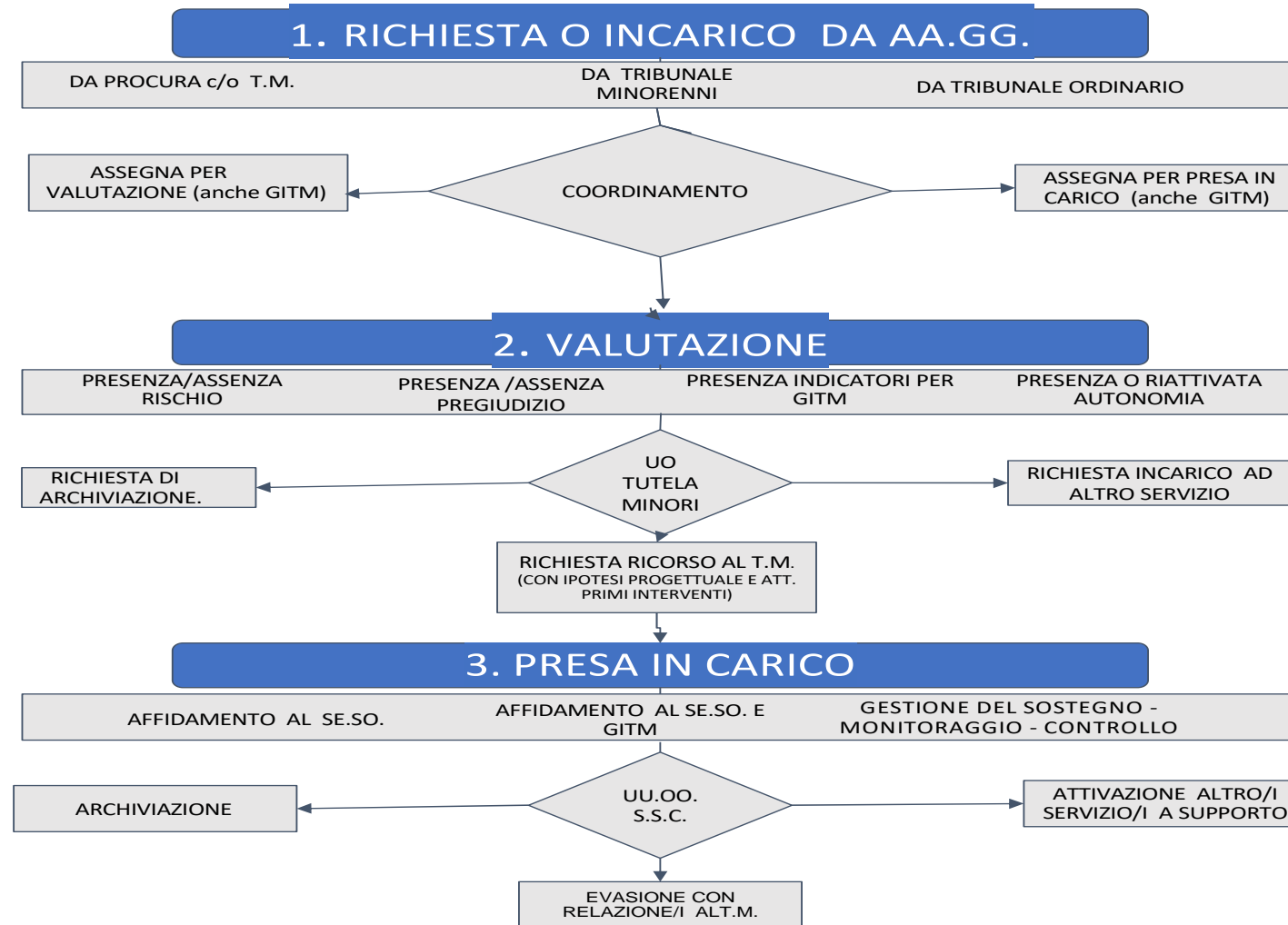
Legenda sigle utilizzate

3

- P.R. - Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni
- T.M. - Tribunale per i Minorenni
- T.O. - Tribunale Ordinario
- G.I.T.M. - Gruppo Interistituzionale Tutela Minori (Comune-ASP6 -U.S.R.) - GITM1 (Circoscrizioni I-II-III-IV) - GITM2 (Circoscrizioni V-VI-VII-VIII)
- N.R. - dato non rilevato
- UU.OO. S.S.C. - Unità Organizzative del Servizio Sociale di Comunità
- IC - IIC etc. - Prima Circoscrizione - Seconda Circoscrizione etc.

Diagramma di flusso delle attività di tutela dei minori

4



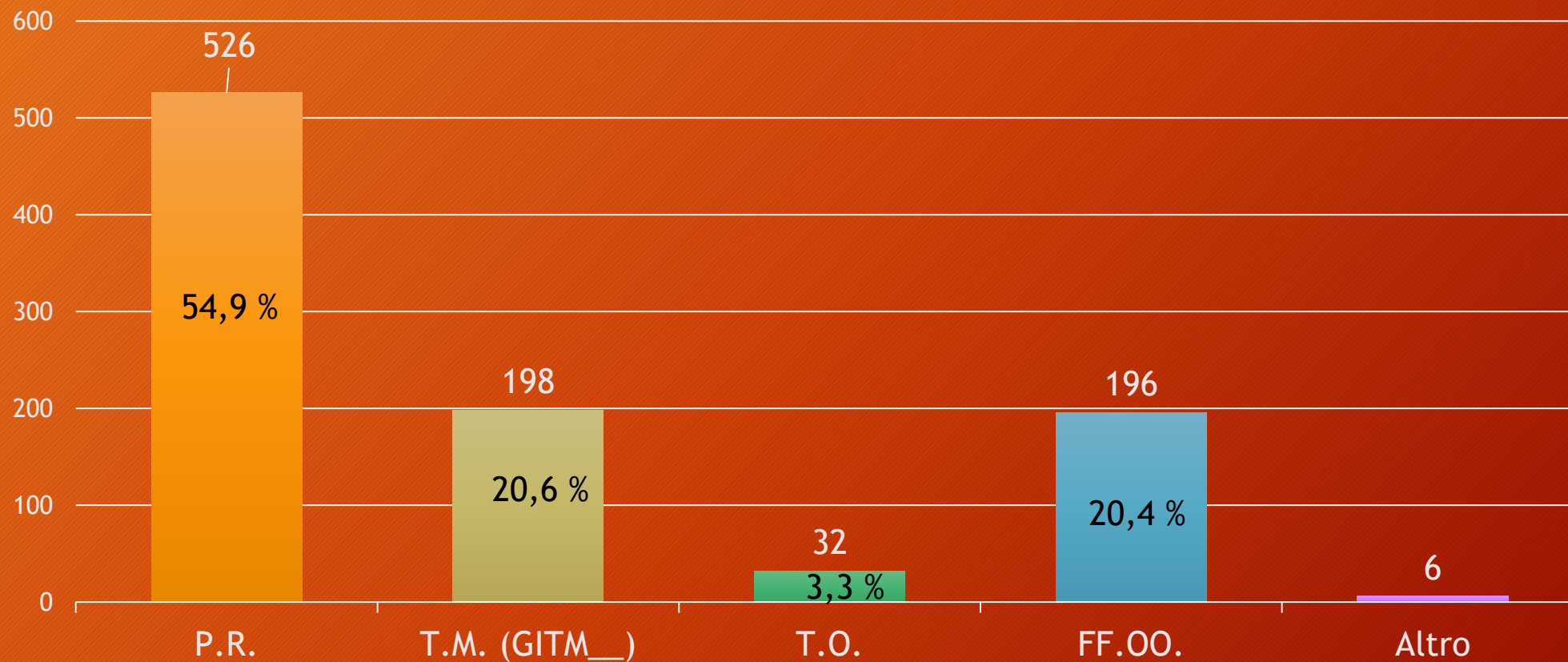
1. «Richieste/fascicoli/Richiedenti»

5

- La slide seguente indica la distribuzione delle richieste di Valutazione (da parte della P.R. e del T.O.) e degli incarichi (da parte del T.M.) pervenuti all' U.O. distinguendo i vari richiedenti: Procura della Repubblica, Tribunale per i minorenni, Tribunale Ordinario, altri richiedenti. Questi ultimi si riferiscono prevalentemente a Forze dell'Ordine incaricate di svolgere indagini di Polizia Giudiziaria o di attuare le procedure del c.d. «Codice Rosso».
- I fascicoli aperti sono in numero inferiore rispetto le richieste pervenute in quanto queste ultime si riferiscono talvolta a medesimi nuclei familiari (es. richiesta della Procura che esita in un procedimento presso il Tribunale per i minorenni) o a richieste pervenute nell'anno 2021 ma che si riferiscono a fascicoli aperti negli anni precedenti (2019 n. 11 - 2020 n. 87).

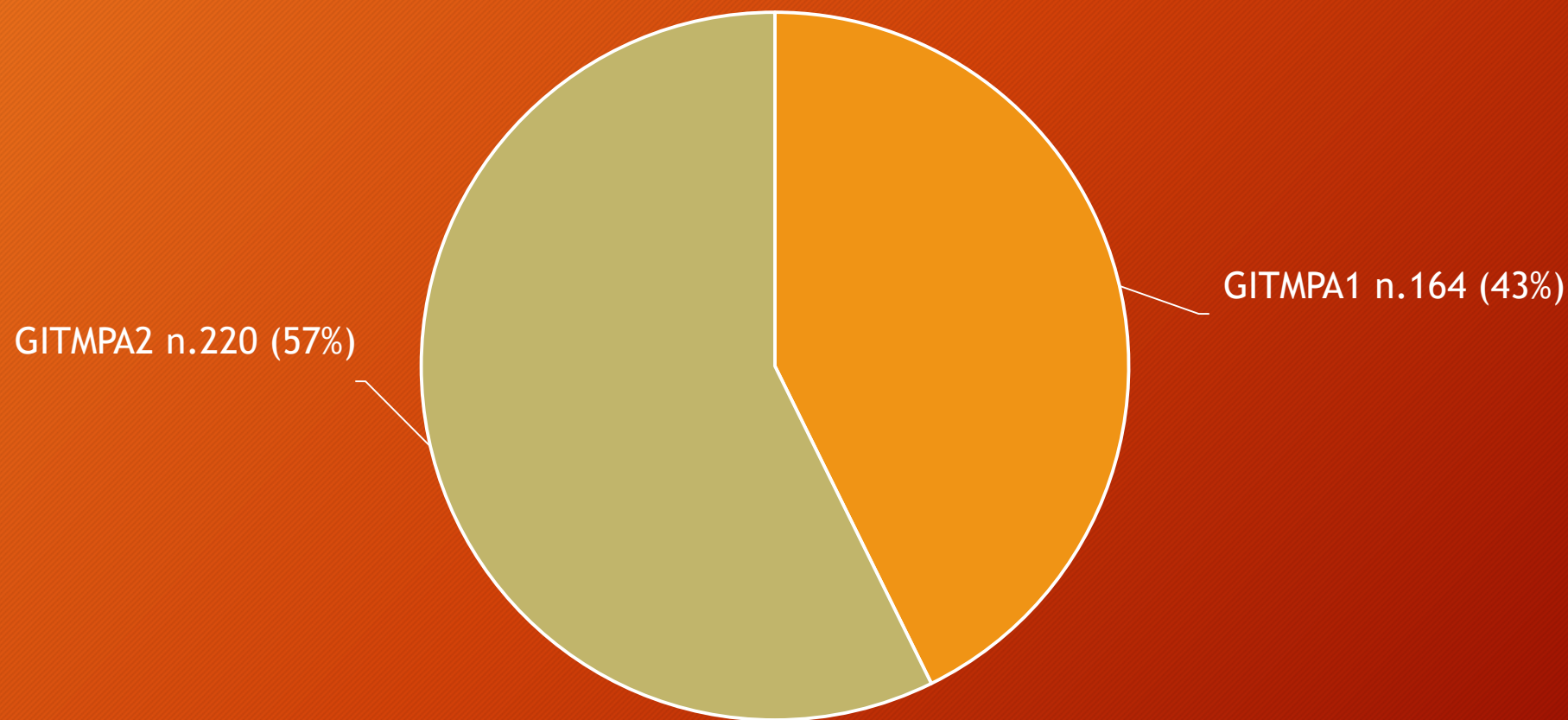
1. Richieste n. 958 - (fascicoli aperti n. 767)

6



2. Incarichi al G.I.T.M. biennio 2020/2021 tot. 384

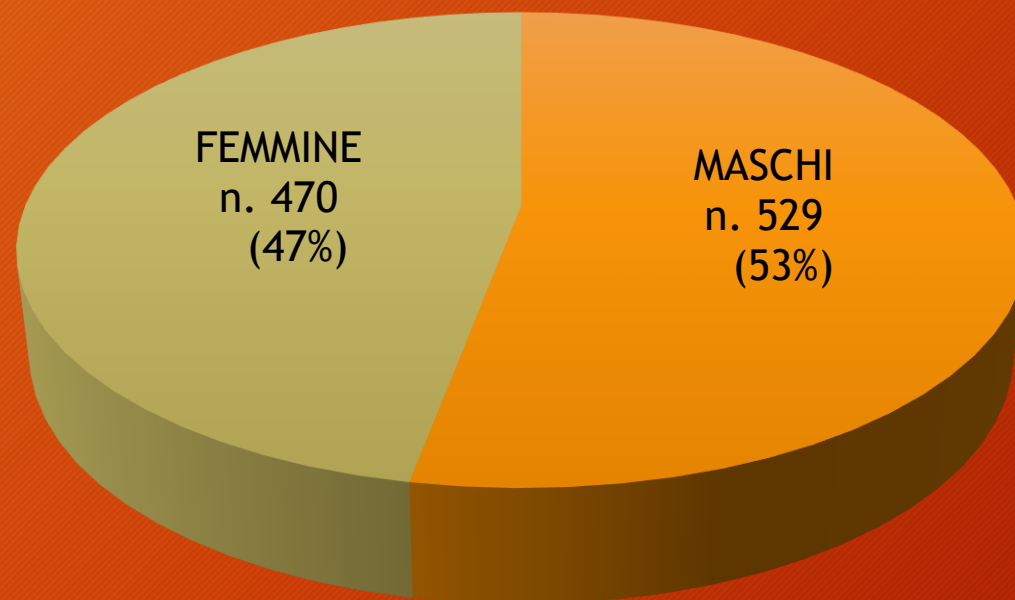
7



3. Minori segnalati n. 999

8

MINORI SEGNALATI



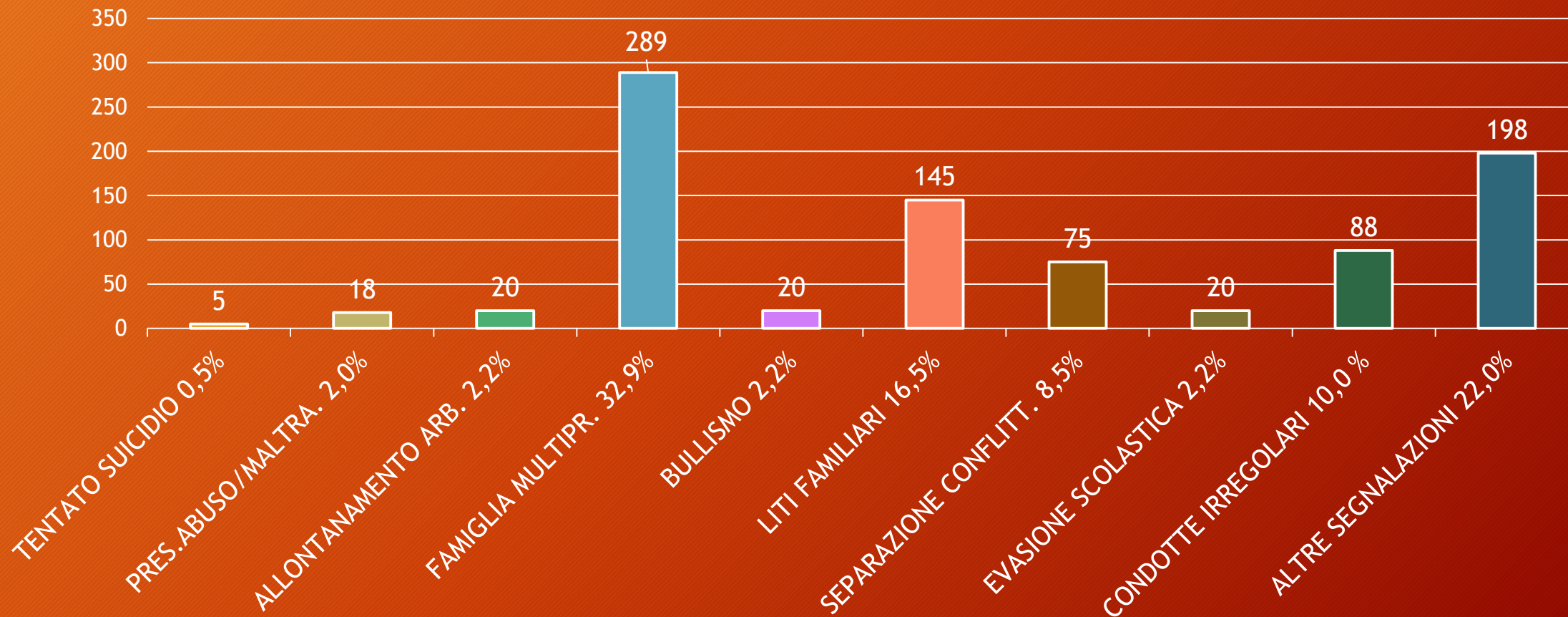
4. Tipologie/motivazioni delle richieste

9

- E' stato prodotto un elenco composto da n.10 tipologie delle richieste pervenute all'U.O. che sintetizza le principali motivazioni che stanno alla base delle istanze.
- Considerato che, in atto, non è possibile rispondere a tutte le richieste entro i 180 giorni normalmente previsti, il continuum dal «Tentato suicidio» alle «Condotte Irregolari» consente l'assegnazione di priorità nella presa in carico utilizzando un sistema analogo a quello dei codici mutuato da altri contesti.
- La slide che segue presenta le tipologie, i numeri e le percentuali delle richieste pervenute.

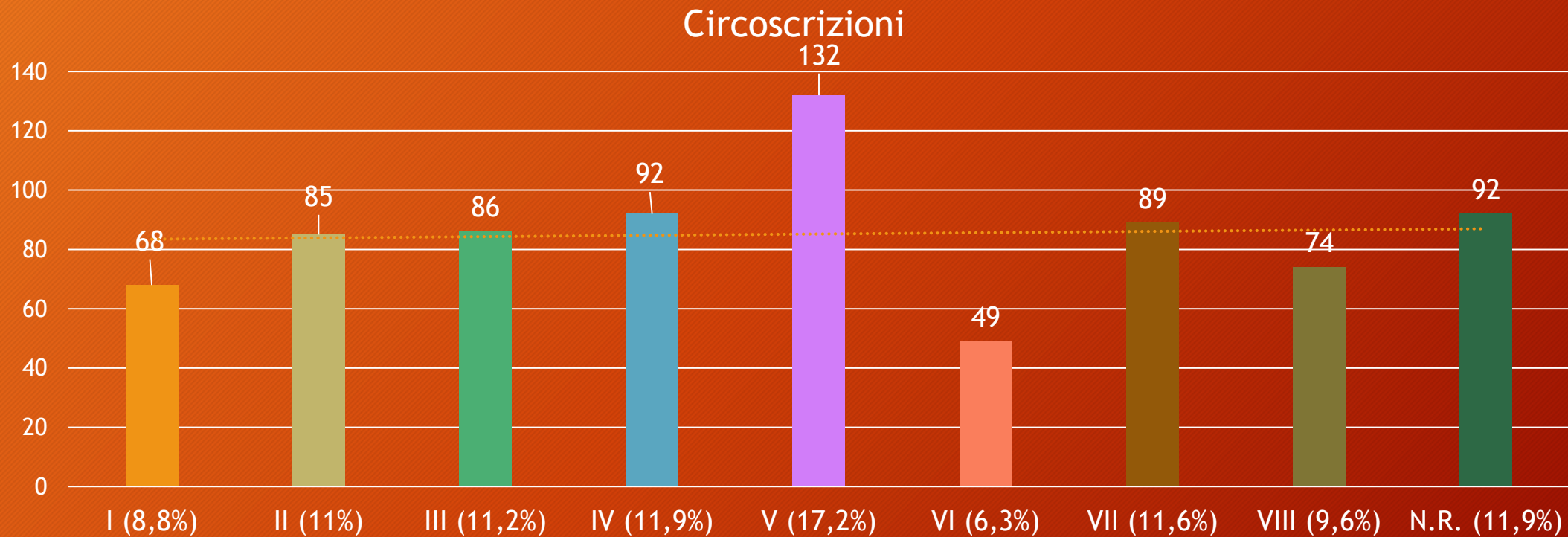
4. Tipologie/Motivazioni delle richieste

10



5. Circoscrizioni di residenza

11



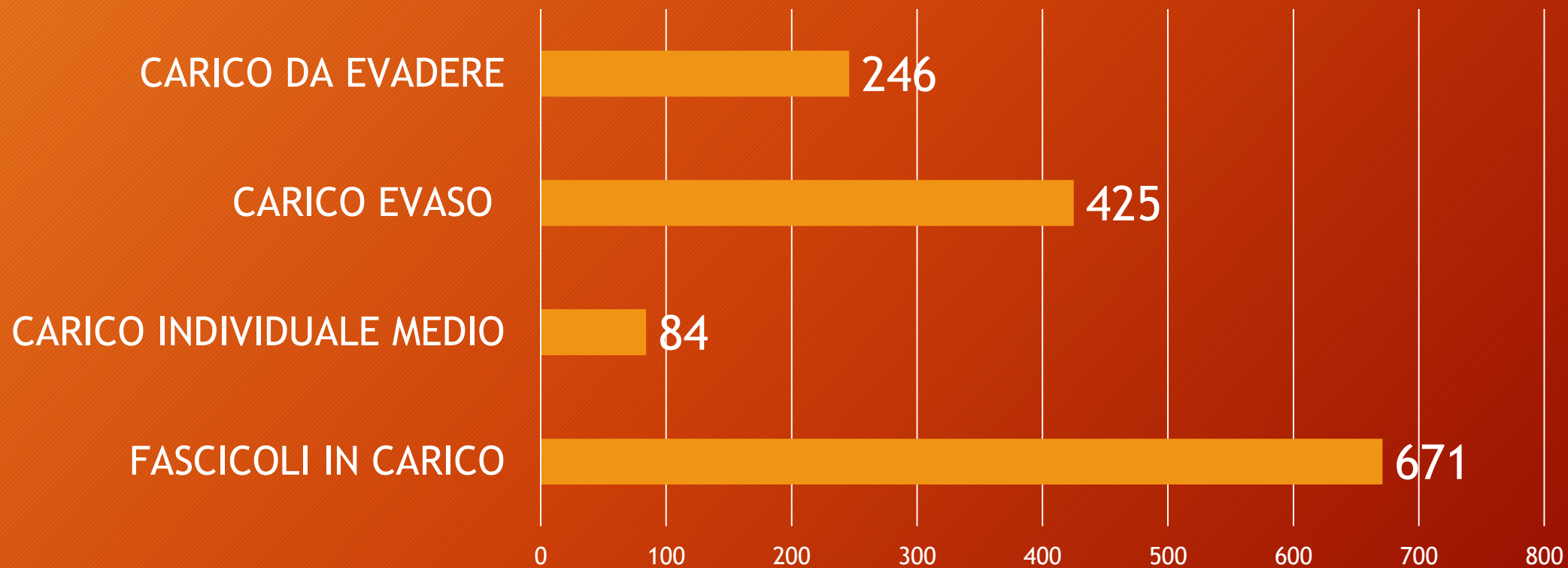
6. Carico di lavoro

12

- Richieste ed incarichi assegnati anno 2021: n. 767
- Fascicoli già in carico dall'anno 2020: n. 102
- Richieste ed incarichi totali: 869
- Totale fascicoli in carico: n. 671 (869-198 altre rich.)
- Carico di lavoro medio per ciascun operatore: n. 84
- Totale richieste evase: n. 425 pari al 63% del totale dei fascicoli in carico

6. Carico di lavoro 2021

13



7. Gli esiti del lavoro svolto

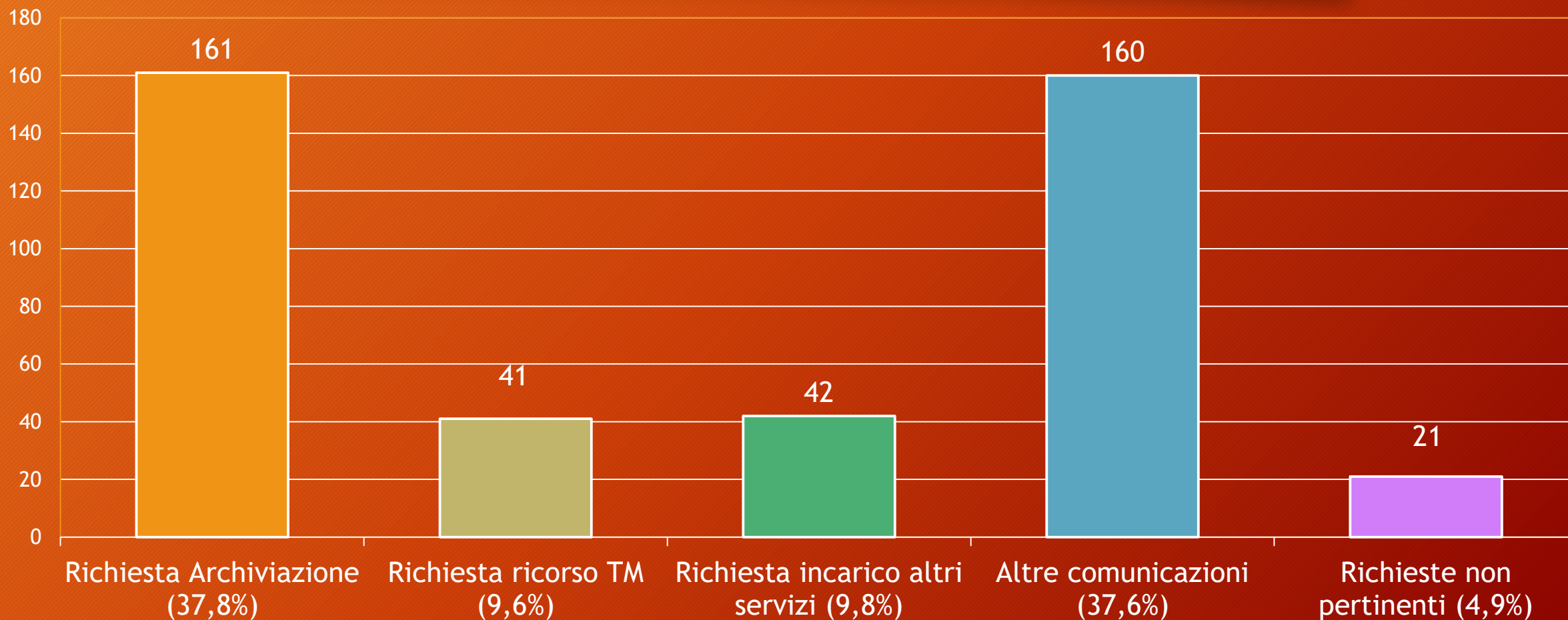
14

L'esito del carico di lavoro evaso è qui riassunto e graficamente rappresentato nella slide che segue:

- N. 161 richieste di archiviazione pari al 37,8 % del totale
- N. 41 richieste di ricorso in T.M. (apertura fascicoli) pari all' 9,6 %
- N. 42 richieste di incarico ad altri servizi pari al 9,8 %
- N. 160 altre comunicazioni (comprese relazioni di monitoraggio e interventi GITM) pari al 37,6 %
- N. 21 richieste non pertinenti pari al 4,9 %

7. Gli esiti dell'evasione del carico di lavoro

15



8. Interventi in lavoro agile

16

- Dal 17/03/2020, data di avvio del c.d. lavoro agile causato dall'emergenza Covid 19, è stato utilizzato da ciascun operatore un data base denominato «Diario di bordo» dove sono stati registrati il numero degli interventi effettuati per ciascun fascicolo in carico.
- La slide che segue elenca il tipo e il numero di interventi registrati nel periodo considerato (17/03/2020 - 31/12/2021)

8. INTERVENTI LAVORO AGILE

DAL 17/03/2020. AL 31/12/2021

| | |
|---|----------|
| Lettura analisi atti/consultazioni mail/siti internet | n. 7.337 |
| Telegrammi inviati | n. 656 |
| Contatti telefonici utenza | n. 3.514 |
| Contatti telefonici operatori altri servizi | n. 3.439 |
| Contatti telefonici operatori comunità alloggio | n. 1.097 |
| Richiesta informazioni agli istituti scolastici | n. 400 |
| Richieste ad altri servizi (pediatri, servizi asp., ecc.) | n. 293 |
| Riunioni equipe G.I.T.M. | n. 173 |
| Incontri con altri operatori | n. 335 |
| Colloqui con utenza | n. 3.318 |
| Visite domiciliari (comprese visite c/o comunità alloggio) | n. 192 |
| Aggiornamenti fascicoli utenza | n. 5.267 |
| Relazioni alla Procura della Repubblica presso il Tribunale per i minorenni | n. 753 |
| Relazioni al Tribunale per i Minorenni | n. 511 |
| Relazioni al Tribunale Ordinario | n. 74 |
| Riunioni di coordinamento e contatti tra colleghi | n. 943 |
| Altro tipo di intervento | n. 2.951 |

8. Efficacia ed efficienza al tempo del «lavoro agile»

18

Elementi ritenuti indispensabili per valutare l'impatto che l'esperienza del lavoro agile ha sull'efficacia (rapporto intervento effettuato/grado di raggiungimento dell'obiettivo/i prefissato/i) e sull'efficienza (rapporto costi/benefici) dei servizi resi ai cittadini sono:

1. Utilizzo di strumenti di rilevazione degli interventi garantiti da ciascuna UU.OO. e comparazione tra interventi prodotti in regime di lavoro ordinario e in regime di lavoro agile
2. Utilizzo di strumenti per la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti e degli stakeholder (AA.GG. - Servizi che accolgono minori - ecc.) e comparazione dei dati elaborati in periodo di lavoro ordinario e in regime di lavoro agile.

9. Nodi critici che permangono rispetto lo scorso anno

19

1. Gli operatori dell'U.O. Tutela Minori si occupano della Valutazione sulle condizioni di vita del minore e, all'interno del G.I.T.M., della Gestione degli interventi. Ciò non consente la distinzione tra il momento valutativo e quello gestionale così come disposto nell'assetto attuale del Servizio Sociale Comunale e auspicato, tra gli altri, dal Garante Nazionale per l'infanzia e l'adolescenza.
2. Il Servizio Sociale di Comunità è il luogo privilegiato dove poter utilizzare le risorse indispensabili per l'attuazione delle progettualità di tutela del minore. L'assenza nei G.I.T.M. di assistenti sociali che operano sui territori ostacola la gestione degli interventi.
3. Gli incarichi al G.I.T.M. sono disposti dal T.M. senza l'utilizzo di indicatori che motivino la necessità del coinvolgimento di operatori sanitari in azioni di tutela dei minori. Ciò comporta spesso l'attribuzione al G.I.T.M. di compiti la cui materia è di competenza prevalentemente Sociale.

9. Effetti delle criticità (dati biennio 2020/2021)

20

I nodi critici elencati nella slide precedente, unitamente alla carenza di personale in rapporto al numero di richieste pervenute, sono considerate tra le principali cause delle seguenti disfunzionalità:

- N. 28 Solleciti da parte della P.R.
- N. 198 Solleciti ai G.I.T.M. da parte del T.M.
- N. 4 Solleciti da parte del T.O.
- N. 218 Comunicazioni da parte degli operatori sulla impossibilità della presa in carico immediata e sulla conseguente necessità di postergare gli interventi su richieste già assegnate (in media 32% delle assegnazioni).