



Support VoC 

Piano generico
Procedure Operative Standard
per la fornitura di servizi di
supporto alle vittime di reato

Gennaio 2019

Olga Jubany (coord.), David Moya and Jordi Mas
University of Barcelona



Co-funded by the European Union's
Justice Programme (2014–2020)

Indice

Indice	2
INTRODUZIONE	3
CREAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI REATO	4
IL PIANO GENERICO: GLI ASSI STRATEGICI	6
Asse 1. VALUTARE I BISOGNI DELLE VITTIME	7
Asse 2. ASSICURARE UN'ASSISTENZA GLOBALE	9
Asse 3. COSTRUIRE RETI E COLLABORAZIONI	11
Asse 4. FORNIRE SERVIZI DI FORMAZIONE E COMUNICAZIONE	12
ALLEGATO 1. PROTOCOLLO DI AZIONE	13
ALLEGATO 2. VALUTAZIONE DEL RISCHIO	14
.....	15
ALLEGATO 3. INDICATORI	21
WORKSHOP DI ADATTAMENTO DEL PIANO GENERICO	23



INTRODUZIONE

Il progetto SupportVoC mira a contribuire alla promozione e alla protezione dei diritti delle vittime di reato (VoC Victims of Crime) in particolare nei seguenti paesi: Spagna, Grecia, Italia, Bulgaria e Cipro. Nello specifico, l'obiettivo del progetto è quello di stabilire gli standard minimi per la creazione di servizi di supporto alle vittime negli ultimi quattro paesi sopra menzionati, ai sensi dell'articolo 8 della direttiva 2012/29 / UE.

Per raggiungere questo obiettivo, il partenariato ha svolto in primis un'analisi dei quadri legislativi europei e nazionali in materia di diritti e protezione delle vittime di reato, nonché un'analisi etnografica (basata su interviste approfondite e focus groups) sulle prospettive dei responsabili politici e dei professionisti che lavorano a stretto contatto con le vittime.

Inoltre, sono stati identificati i punti di forza e di debolezza del processo di progettazione e attuazione dei servizi di supporto alle vittime in Spagna. Dato che la Spagna è l'unico Paese partecipante che ha già creato servizi di supporto alle vittime, l'analisi dell'attuazione dei servizi nel suddetto Paese ha fornito una visione critica che funge da punto di riferimento per gli altri paesi. A completamento dell'analisi dei servizi spagnoli a favore delle vittime di reato, ha avuto luogo a Barcellona una visita-studio, cui hanno partecipato i partner greci, italiani, bulgari e ciprioti insieme agli stakeholder. Tra le attività previste, i partecipanti hanno avuto l'opportunità di visitare il luogo dove è stato attivato il servizio di supporto per le vittime di reato, situato nella Città della Giustizia di Barcellona.

Sulla base dei risultati prodotti dalla fase analitica e dalla visita-studio a Barcellona, attraverso il presente documento, il progetto SupportVoC mira a delineare un Piano Generico per l'organizzazione e l'implementazione dei servizi di supporto alle vittime di reato, che verrà successivamente adattato ai contesti specifici di Cipro, Italia, Bulgaria e Grecia.

L'obiettivo del Piano Generico è che i servizi di supporto alle vittime di reato soddisfino i criteri minimi stabiliti nell'art.9 della Direttiva 2012/29 / UE:

- (a) Informazioni, consulenza e sostegno pertinenti ai diritti delle vittime, compreso l'accesso ai sistemi nazionali di indennizzo per le lesioni personali e il loro ruolo nei procedimenti penali, compresa la preparazione per la partecipazione al processo;
- (b) Informazioni su o riferimento diretto a qualsiasi servizio di supporto specialistico pertinente disponibile;
- (c) Supporto emotivo e psicologico;
- (d) Consulenza relativa a questioni finanziarie e pratiche inerenti al reato subito;
- (e) Consulenza relativa al rischio e alla prevenzione di vittimizzazione secondaria e ripetuta, di intimidazioni e ritorsioni (nel caso in cui non sia già prevista all'interno di altri servizi pubblici o privati).

In primo luogo, il presente documento illustra i **dieci principi di base** che dovrebbero guidare la creazione degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato in quei paesi che non li hanno ancora attivati. Questi principi sono stati suddivisi in quattro assi strategici, che costituiscono gli strumenti pratici per l'attuazione del Piano Generico. A seguire, sono stati sviluppati gli assi strategici in relazione a obiettivi, attività e responsabilità di ogni asse. Infine, per completare il Piano Generico, sono stati elaborati quattro allegati: un Protocollo di Azione per guidare l'assistenza globale alle vittime; un questionario per valutare il rischio di ritorsioni e

rappresaglie, al fine di stabilire misure di protezione adeguate; un quadro di indicatori per effettuare una valutazione dei servizi di assistenza alle vittime di reato; infine, il modello per la definizione dei requisiti di adattamento per attuare il Piano Strategico in ogni paese coinvolto, in base al contesto nazionale.

CREAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA ALLE VITTIME DI REATO

L'analisi condotta a Cipro, in Italia, in Bulgaria e in Grecia mostra che, nonostante l'esistenza in questi paesi di leggi finalizzate al recepimento della direttiva 2012/29 /UE, permane ancora una mancanza di sostegno pubblico per l'assistenza di base alle vittime di reato. Inoltre, i servizi esistenti sono offerti per la maggior parte da organizzazioni private e rivolti alle vittime di specifici tipi di reato (in particolare bambini e donne che hanno subito violenza di genere e/o sessuale e traffico di esseri umani). Di conseguenza, alcune tipologie di vittime, in particolare quelle che non subiscono una violenza motivata da pregiudizi (come ad esempio le vittime di rapine o furti) rischiano di non avere il supporto di base adeguato.

Tenendo in considerazione il suddetto quadro e al fine di soddisfare i requisiti stabiliti dall'Unione Europea, si raccomanda la creazione di **Uffici di Assistenza alle Vittime (UAV)** allo scopo di fornire un supporto legale, psicologico e sociale globale alle vittime di tutte le tipologie di reato, indirizzando le vittime ai servizi specializzati se il caso lo richiede.

I servizi di assistenza alle vittime dovrebbero essere teorizzati come il nucleo centrale del sistema di protezione, costruendo una rete di cooperazione e collaborazione tra enti pubblici e organizzazioni private che assistono le vittime. In questo senso, dovrebbe essere adottato un approccio nodale, con una rete di servizi interconnessi.

I servizi di assistenza alle vittime dovrebbero tenere conto dei seguenti **dieci principi di base**. Questi principi potrebbero essere sviluppati anche come indicatori base per la valutazione dei servizi di assistenza alle vittime (vedi Allegato 3):

1. **Assistenza pubblica.** Per garantire che i servizi di assistenza alle vittime siano creati e gestiti con il fine di servire l'interesse pubblico di proteggere le vittime di reato in maniera adeguata e stabile; i servizi di assistenza alle vittime di reato dovrebbero essere finanziati con fondi pubblici. Mentre l'assistenza specializzata può essere fornita da altri servizi pubblici e/o organizzazioni private, l'assistenza di base stabilita nell'articolo 9 dovrebbe essere offerta da Uffici di Assistenza alle Vittime finanziati con fondi pubblici.
2. **Universalità.** Qualsiasi persona considerata vittima di reato può richiedere di usufruire dell'assistenza fornita dagli Uffici di Assistenza alle Vittime. Questi ultimi dovrebbero operare tenendo conto di un concetto di vittima generico. Secondo la Direttiva UE, la definizione di "vittima di reato" dovrebbe includere:
 - a) le persone che hanno subito danni, compresi danni fisici, mentali o emotivi, o perdite economiche causate in maniera diretta da un reato, indipendentemente dalla nazionalità, dallo status amministrativo, età, ecc;
 - b) i familiari di una persona la cui morte è stata causata in maniera diretta da un reato e che hanno subito danni a seguito della morte della vittima.

3. **Prossimità.** L'accesso agli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato dovrebbe essere garantito tenendo conto della prossimità fisica, in modo tale che tali uffici siano organizzati secondo un modello decentralizzato, seguendo il modello delle strutture politiche, amministrative e giudiziarie decentrate del territorio. In questa maniera si potrebbe garantire un'assistenza adeguata in tutto il territorio, attraverso la gestione di organismi intermediari.
4. **Specializzazione professionale.** I servizi offerti dagli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato dovrebbero essere erogati da professionisti specializzati e formati in maniera adeguata. Ogni ufficio dovrebbe avere uno staff preparato e multidisciplinare, inclusi almeno un assistente sociale, un consulente legale e uno psicologo.
5. **Riservatezza** e protezione della privacy della vittima. La relazione tra utenti e professionisti dovrebbe essere basata sulla riservatezza delle informazioni. Inoltre, l'assistenza deve essere offerta in condizioni che garantiscano la protezione della privacy delle vittime. Per far ciò, bisogna predisporre gli spazi, lo staff e i mezzi adeguati.
6. **Fiducia.** Gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato dovrebbero scegliere all'interno del proprio gruppo di lavoro, una persona di contatto da assegnare a ciascun utente, al fine di creare rapporti di fiducia.
7. **Personalizzazione.** L'assistenza dovrebbe essere personalizzata e basata sul rafforzamento dell'autonomia decisionale dei singoli. Si dovrebbe tenere conto - entro i limiti del processo giudiziario - delle decisioni della vittima lungo tutto il percorso.
8. **Tempestività.** Gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato dovrebbero offrire una risposta coordinata in un breve lasso di tempo, specialmente in relazione alla valutazione del rischio e ogni volta che è necessario un supporto emotivo.
9. **Coordinamento tra agenzie.** Gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato dovrebbero essere collocati all'interno della rete delle autorità di controllo dei servizi, delle autorità giudiziarie e delle organizzazioni private che assistono le vittime: gli uffici dovrebbero essere correttamente collegati a queste sezioni, in maniera particolare ai servizi di segnalazione (con un riferimento specifico alle forze dell'ordine). Si dovrebbe fare uno sforzo per assicurare il coordinamento tra i diversi servizi, al fine di evitare ripetizioni e lacune in merito ai vari casi.
10. **Comunicazione.** Le responsabilità e le funzioni degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato dovrebbero essere ampiamente pubblicizzate tra le organizzazioni pubbliche e private, in maniera tale da identificare e avvicinare le vittime più vulnerabili.

IL PIANO GENERICO: GLI ASSI STRATEGICI

Per contribuire all'organizzazione e alla realizzazione degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato a Cipro, in Italia, in Bulgaria e in Grecia, sono stati stabiliti quattro assi strategici per garantire il rispetto dei dieci principi sopra menzionati:

Asse 1. Valutare i bisogni delle vittime;

Asse 2. Assicurare un'assistenza globale;

Asse 3. Costruire reti e collaborazioni;

Asse 4. Fornire servizi di formazione e comunicazione.

A livello metodologico, ciascun asse strategico ha i propri obiettivi, con diverse misure/azioni volte a raggiungere ciascun obiettivo. Inoltre sono stati identificati, gli attori responsabili per ogni misura/azione. I primi due assi comprendono, tra gli altri, i servizi minimi stabiliti dall'art.9 della Direttiva 2012/29/UE. Queste assi devono essere implementati solo successivamente, dato che l'assistenza globale può essere fornita solo dopo una valutazione individualizzata dei bisogni della vittima. Di fatto, gli assi 3 e 4 devono essere considerati come requisiti chiave al fine di garantire un'assistenza efficiente, equa e rispettosa.

È importante tenere in considerazione che il presente documento rappresenta un piano ideale che verrà successivamente adattato al contesto cipriota, italiano, bulgaro e greco. Ogni paese possiede diversi quadri giuridici e politici, oltre ad avere diversi modelli per la fornitura di servizi. In questo senso, alcuni servizi che dovrebbero essere erogati dagli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato secondo il Piano Generico potrebbero essere esternalizzati verso altri enti pubblici o organizzazioni private, in base al contesto nazionale. Tuttavia, gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato o il dipartimento pubblico che li gestisce (che nella maggior parte dei casi coincide con il Dipartimento di Giustizia), dovrebbe sempre assumersi la responsabilità e supervisionare la fornitura di servizi di base alle vittime.

Secondo l'Agenzia dell'Unione Europea per i diritti fondamentali¹, vi sono **tre principali modelli di sostegno alle vittime all'interno dell'Unione Europea**, secondo il ruolo della pubblica amministrazione e delle organizzazioni della società civile, nonché della loro interazione nel fornire tale sostegno:

- a) lo Stato (o la Pubblica Amministrazione in genere) finanzia e fornisce i servizi di assistenza alle vittime;
- b) il principale fornitore dei servizi è un'organizzazione non governativa che dipende fortemente dai finanziamenti pubblici;
- c) il principale fornitore dei servizi è un'organizzazione non governativa, che non dipende dai finanziamenti pubblici.

Nessuno di questi modelli è, a priori, migliore dell'altro, il che significa che ogni paese può sviluppare un modello adattandolo al proprio contesto locale.

¹ EU Agency for Fundamental Rights (2014). Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2015-victims-crime-eu-support_en_o.pdf

Asse 1. VALUTARE I BISOGNI DELLE VITTIME

Legenda: O= Obiettivo dell'asse; M= Misure da implementare; R= Responsabili della gestione della misura da implementare.

O1. Accogliere e orientare la vittima sui propri diritti come vittima di reato, sulle azioni che possono essere intraprese, sulle problematiche che possono emergere durante il processo e sulle possibili conseguenze. La ricezione e l'orientamento della vittima potrebbero essere offerti attraverso due canali:

M1.1. Informazioni in presenza. Il professionista incaricato di questo compito dovrebbe utilizzare un linguaggio chiaro e semplice, tenendo conto delle caratteristiche personali delle vittime, come età, genere, cittadinanza, ecc.

M1.2. Servizio telefonico. Per garantire un accesso generale, rapido e anonimo alla fruizione dei servizi, si consiglia vivamente di creare un servizio telefonico.

R1. Professionisti in vittimologia che parlano diverse lingue. Mentre le informazioni in presenza devono essere fornite da professionisti che lavorano presso gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato, il servizio telefonico potrebbe essere fornito da un organismo esterno in subappalto.

O2. Minimizzare la vittimizzazione primaria e contribuire alla ricostruzione del benessere della vittima.

M2.1. Valutazione personalizzata dei bisogni della vittima. Questa valutazione dovrebbe essere effettuata attraverso un colloquio personale, tenendo in considerazione:

- i bisogni espressi dalla vittima, rispettandone l'integrità fisica, mentale e morale;
- le caratteristiche personali della vittima, come età, genere, etnia, religione, orientamento sessuale, salute, status di soggiornante, difficoltà di comunicazione, situazioni relazionali o di dipendenza dal trasgressore e precedenti esperienze nel mondo della criminalità;
- la tipologia del reato e le circostanze: ad esempio se si tratti di un crimine di odio, un reato basato sul pregiudizio o un crimine commesso con una motivazione discriminatoria, violenza sessuale, ecc.;
- la valutazione dovrebbe essere svolta in maniera tempestiva, subito dopo il reato.

M2.2. Piano di assistenza personalizzato. Sulla base della valutazione precedente, dovrebbe essere elaborato un piano dettagliato che includa misure legali, psicologiche e sociali. Questo piano dovrebbe prevedere misure di coordinamento con i servizi specializzati opportuni per ogni caso.

R2. Assistenti sociali, consulenti legali e psicologi dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (in modo da eseguire una valutazione di primo impatto con una prospettiva multidisciplinare).

O3. Contrastare la vittimizzazione secondaria e le ritorsioni da parte dei colpevoli.

M3.1. Test di rischio standardizzato. Questo test ha lo scopo di misurare l'importanza della vittimizzazione primaria e il rischio di subire vittimizzazione secondaria, intimidazioni e ritorsioni. Il test dovrebbe essere condotto durante il colloquio personale, come parte della valutazione individuale.

M3.2. Identificazione delle misure di protezione per ogni fase del procedimento penale in base ai risultati del test, in accordo con la vittima e il consulente legale della vittima, nel caso in cui quest'ultima intraprenda qualsiasi tipo di azione legale contro l'autore del reato o partecipi al processo giudiziario con il proprio avvocato.

R3. Il consulente legale e lo psicologo che lavorano presso l'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (congiuntamente con le autorità competenti per l'adozione di misure di protezione).

O4. Offrire, in maniera tempestiva, informazioni adeguate alle circostanze personali e alle condizioni della vittima, nonché sulla natura del reato commesso e sui danni subiti.

M4.1. Colloquio individuale. Oltre alla valutazione individuale e al test di rischio, durante il colloquio verranno fornite informazioni su:

- come presentare la denuncia e la procedura per la sua archiviazione;
- disponibilità di servizi e risorse specializzate, indipendentemente dal fatto che sia stata presentata una denuncia;
- misure di assistenza e sostegno (mediche, psicologiche o materiali) disponibili per le vittime e le procedure per ottenerle, comprese, in base ai diversi casi, informazioni sulle possibilità di ottenere alloggi alternativi o rifugi;
- come ottenere consulenza legale / difesa e, per alcuni casi specifici, informazioni sulla disponibilità del patrocinio gratuito;
- accompagnamento della vittima, durante tutto il processo, e se necessario al processo e/o durante le diverse procedure penali;
- possibilità e procedure per richiedere misure di protezione;
- consulenza sui diritti economici relativi al processo, in particolare sugli aiuti e il risarcimento per i danni causati dal reato subito e, se il caso lo richiede, le procedure per l'ottenimento dei suddetti risarcimenti;
- risorse che possono essere utilizzate contro risoluzioni considerate contrarie ai diritti della vittima;
- informazioni di contatto dell'autorità responsabile della procedura penale e canali di comunicazione con essa;
- servizi di giustizia riparativa disponibili, se legalmente applicabili;

- casi in cui è possibile ottenere il rimborso delle spese processuali e le procedure per richiederlo;
- diritto di essere informati, senza ritardi, sulla data, sull'orario e sul luogo del processo, nonché sul contenuto dell'accusa contro l'artefice del reato;
- situazione legale del reo, in particolare nel caso in cui abbia un ordine restrittivo o si trovi in prigione.

R4. Professionista in vittimologia che lavora presso l'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato.

Asse 2. ASSICURARE UN'ASSISTENZA GLOBALE

O1. Garantire che la vittima riceva una adeguata assistenza legale e che vengano adottate misure per proteggere la vittima fisicamente e mentalmente durante i procedimenti giudiziari.

M1.1. Consulenza legale, ogni volta che una vittima non abbia la possibilità di avere un proprio consulente legale, in particolare:

- informazioni sul tipo di assistenza che la persona può ricevere nell'ambito delle attività giudiziarie;
- i diritti che possono essere esercitati all'interno del processo;
- le condizioni in cui la vittima può accedere a una consulenza legale, e
- la tipologia di servizi o organizzazioni che possono offrire tale supporto.

M1.2. Misure per proteggere la vittima fisicamente e mentalmente durante i procedimenti giudiziari. Tra queste dovrebbero essere tenute in particolare considerazione le seguenti misure:

- creazione all'interno degli edifici giudiziari e nelle stazioni di polizia, di ingressi separati e aree di attesa per le vittime e le loro famiglie, in modo da evitare il contatto visivo con l'artefice del reato;
- strategie per evitare la rivittimizzazione, come ad esempio convocare le vittime e i trasgressori alle udienze in momenti diversi, e utilizzare le dichiarazioni video-registrate;
- fornire un'assistenza e un consiglio emotivo di base (ad esempio tecniche di rilassamento e responsabilizzazione), allo scopo di rafforzare mentalmente la vittima durante il processo.

R1. Consulente legale che lavora presso l'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (congiuntamente con le autorità competenti e in coordinamento con il rappresentante legale della vittima, se il caso lo richiede).

O2. Fornire assistenza psicologica di base e fare riferimento ai servizi specializzati, quando necessario.

M2.1. Assistenza psicologica. L'assistenza psicologica offerta dagli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato, si baserà su:

- valutazione e trattamento delle vittime più vulnerabili per contrastare una possibile crisi psicologica derivante dal reato subito; tecniche per affrontare il processo giudiziario; accompagnamento durante tutto il processo; strategie per rafforzare le capacità della vittima di raggiungere uno stato di recupero;
- un piano di sostegno psicologico per i soggetti particolarmente vulnerabili (elaborato nell'Asse 1). Questo piano sarà elaborato con lo scopo generale di fare partecipare la vittima al processo senza angosce, per rafforzare la propria autostima e il processo decisionale e, in particolare, per evitare la rivittimizzazione.

R2. Psicologo dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (rinvio a servizi specializzati, se il caso lo richiede).

O3. Fornire consulenza socio-economica e indirizzare la vittima ai servizi sociali, quando necessario.

M3.1. Consulenza economica. Fornire informazioni e consigli su come accedere agli aiuti economici e alle compensazioni stabilite dalla legge. In questo caso, gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato si concentreranno sulla fornitura di assistenza per le procedure di richiesta.

M3.2. Assistenza sociale. L'intervento sociale realizzato dagli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato sarà limitato, dopo una valutazione individuale, all'indirizzamento della vittima ai servizi sociali e alle istituzioni che garantiscono alloggi sicuri, cure mediche, assistenza finanziaria, con particolare attenzione alle esigenze derivanti da situazioni di disabilità, ricoveri ospedalieri, morte e alle aggravanti scaturite dalla condizione di vulnerabilità delle vittime.

R3. Assistente sociale dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato (indirizzamento a servizi specializzati, se necessario).

O4. Monitorare le vittime, in particolare quelle più vulnerabili, durante tutto il processo e durante un adeguato periodo di tempo dopo la conclusione di quest'ultimo.

M4.1. Fase di monitoraggio, in base alla situazione della vittima, nel lasso di tempo successivo al crimine subito, in diversi periodi di tempo. A seconda della situazione della vittima, dovrebbe essere stabilita una durata appropriata del monitoraggio.

M4.2. Monitoraggio delle misure di protezione e fornitura di informazioni alla vittima sulla situazione del reo (se si trova in carcere, se è stato rilasciato sulla parola, se

si trova in libertà vigilata, se ha ricevuto dei permessi, se è in fase di rilascio condizionato/incondizionato, ecc.).

R4. Professionista dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato congiuntamente alle forze dell'ordine, alle autorità penitenziarie e giudiziarie.

Asse 3. COSTRUIRE RETI E COLLABORAZIONI

O1. Creare una profonda conoscenza del quadro di assistenza alla vittima di reato al fine di razionalizzare e ottimizzare la fornitura di servizi.

M1.1. Mappatura delle organizzazioni che forniscono assistenza, che lavorano nello stesso territorio dell'Ufficio di Assistenza alle Vittime di reato.

M1.2. Identificazione di lacune e ripetizioni tra le organizzazioni che forniscono assistenza.

R1. Autorità pubbliche che gestiscono gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato (come ad esempio il dipartimento di giustizia).

O2. Garantire un coordinamento efficiente e un lavoro congiunto tra gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato, i servizi competenti e le autorità che assistono le vittime di reato.

M2.1. Creazione di una rete di assistenza. Questa rete comprenderà organismi, istituzioni e servizi che potrebbero essere coinvolti nell'assistenza alle vittime: magistratura, ufficio del pubblico ministero, servizi di assistenza psico-sociale, forze dell'ordine, servizi sociali, servizi sanitari, associazioni e organizzazioni senza scopo di lucro, in particolare in caso di soggetti vulnerabili con rischio di vittimizzazione.

R2. Autorità pubbliche che gestiscono gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato (come ad esempio il dipartimento di giustizia).

O3. Migliorare la disponibilità e la condivisione di dati tra le autorità competenti

M3.1. Servizio online centralizzato. Questo servizio dovrebbe informare gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato sui nuovi casi di vittimizzazione al fine di contattare la vittima e per fornire sostegno e orientamento. Inoltre, il servizio dovrebbe facilitare la conoscenza di tutti i cambiamenti riguardanti la situazione del trasgressore (ad esempio se riceve permessi, se viola un'ordinanza restrittiva, la fine della pena, ecc.).

R3. Autorità pubbliche che gestiscono gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato congiuntamente alle forze dell'ordine, alle autorità penitenziarie e giudiziarie.

Asse 4. FORNIRE SERVIZI DI FORMAZIONE E COMUNICAZIONE.

O1. Formare i professionisti che lavorano a stretto contatto con le vittime per garantire i diritti di queste ultime e promuovere la consapevolezza sui bisogni speciali dei soggetti vulnerabili.

M1.1. Corsi di formazione per il personale degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato. Si dovrebbe fornire una formazione continua, focalizzandosi principalmente su come affrontare le diverse tipologie di vittimizzazione.

M1.2. Corsi di formazione per le forze dell'ordine. Questi corsi dovrebbero essere incentrati sul trattamento della vittima durante il processo (con un focus particolare nei confronti dei soggetti più vulnerabili) e rafforzare i legami con le organizzazioni della società civile.

M1.3. Corsi di formazione per attori giudiziari. Questi corsi dovrebbero essere incentrati su come trattare la vittima durante il processo (in special modo i soggetti più vulnerabili) e l'utilizzo di misure di protezione durante il processo (come ad esempio sale d'attesa separate, dichiarazioni video-registrate, ecc.).

R1. Rete di assistenza con il supporto delle autorità pubbliche (che forniscono risorse umane ed economiche).

O2. Aumentare la conoscenza dei diritti delle vittime di reato e le responsabilità e le funzioni degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato. Occorre prestare particolare attenzione alla diffusione di informazioni tra le vittime con esigenze specifiche, quali le vittime di violenza sessuale, le vittime di violenze di genere e le vittime di violenza che hanno una stretta relazione con l'artefice del reato.

M2.1. Sito web.

M2.2. Servizio telefonico.

M2.3. Opuscoli informativi.

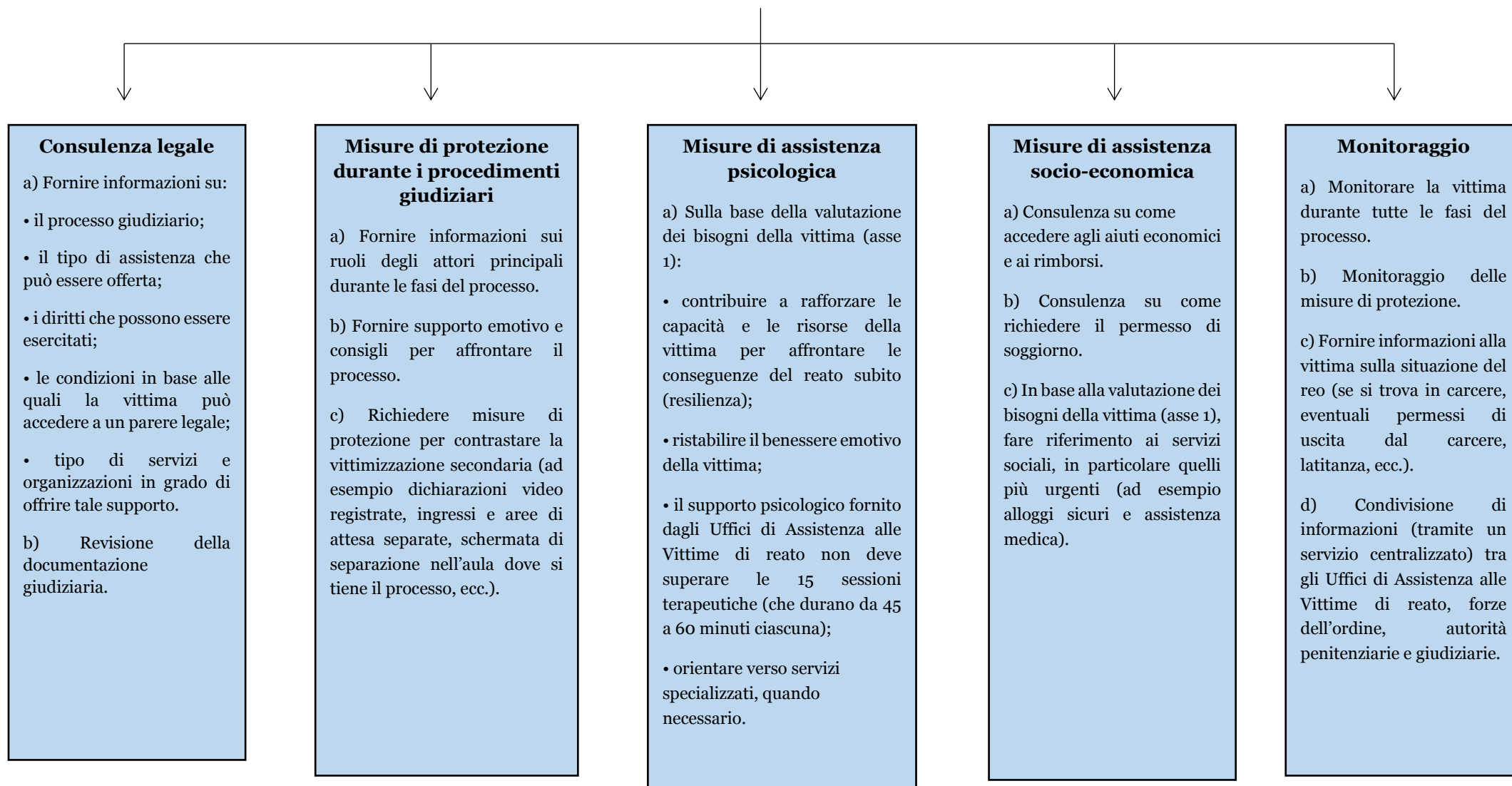
M2.4. Opuscoli digitali in formato scaricabile.

M2.5. Campagne di sensibilizzazione.

R2. Rete di assistenza con il supporto delle autorità pubbliche (che forniscono risorse umane ed economiche).

ALLEGATO 1. PROTOCOLLO DI AZIONE

ASSISTENZA GLOBALE



ALLEGATO 2. VALUTAZIONE DEL RISCHIO

Come stabilito nell'Asse 1 (Obiettivo 3), condurre un **test di rischio standardizzato** al fine di stabilire misure di protezione (anche durante i procedimenti giudiziari) è fondamentale per contrastare la vittimizzazione secondaria ed eventuali ritorsioni da parte degli artefici del reato. In questo allegato, viene proposto un modello del test di rischio standardizzato per guidare i professionisti su come effettuare questa valutazione. Il test potrebbe essere adattato in conformità ai contesti nazionali e/o tenendo in considerazione il profilo della vittima.

Il test è suddiviso in due parti. Il questionario iniziale è stato ideato per raccogliere informazioni sulle caratteristiche personali della vittima e il tipo e le circostanze del reato subito. Si dovrebbe tenere conto, durante la valutazione, di fattori socioeconomici quali età, genere, etnia, religione, orientamento sessuale, salute, status di soggiornante, disabilità e difficoltà di comunicazione, dato che influenzano il processo di (ri)vittimizzazione e determinano le capacità di ripresa della vittima. Analogamente, la tipologia e le circostanze del reato (ad esempio una precedente relazione personale tra vittima e artefice del reato) incidono sul senso di paura e sulla vulnerabilità della vittima, ed è importante dunque tenere in considerazione questi elementi durante la valutazione.

La seconda parte del test è dedicata ad una valutazione dettagliata con il fine di stabilire se la vittima necessita di misure di protezione speciali. Questa seconda parte dovrebbe essere completata una volta individuata una particolare tendenza a subire vittimizzazione secondaria, intimidazioni o ritorsioni, evidenziata durante la valutazione iniziale. La seconda parte del test di rischio è suddivisa in tre sezioni: a) la situazione attuale della vittima; b) la storia del reato; c) il profilo del colpevole.

Dopo aver somministrato il test, il rapporto di valutazione del rischio prodotto dal consulente legale e dallo psicologo dell'ufficio di assistenza alle vittime di reato, deve essere riferito, con il consenso della vittima, all'autorità giudiziaria o al legale dell'accusa, con lo scopo di stabilire misure di protezione.

VALUTAZIONE DEL RISCHIO PER LE VITTIME DI REATO

Numero pratica:

Tipologia del reato:

Data del reato/ultima infrazione:

Data della valutazione:

Nota bene: le presenti domande sono di orientamento e non devono essere sottoposte alla vittima come se fossero parte di un questionario.

La vittima accetta che venga effettuata la valutazione: Sì No

CARATTERISTICHE PERSONALI DELLA VITTIMA**Informazioni generali:**

Nome:

Genere:

Data di nascita/ età dichiarata:

Nazionalità (residenza legale/illegale):

Contatti:

Indirizzo:

E-mail:

Numero di telefono:

Avvocato/contatto di riferimento:

Status socio-professionale (è possibile selezionare più di una risposta):

- Occupato
- Disoccupato
- Pensionato
- Studente

Considerazioni particolari (specificare se necessario):

INDICATORI DI VULNERABILITÀ PERSONALE

- La vittima è un bambino
- La vittima è in stato di gravidanza
- La vittima possiede qualche disabilità (specificare se necessario):
 - Mentale
 - Fisica

La vittima ha subito altri reati negli ultimi due mesi?

- No
- Sì (chiarire e valutare se la vittima ha ancora problemi relativi alla suddetta vittimizzazione)

Lingua madre:

Difficoltà espressive:

- Sì (specificare se necessario)
- No

Difficoltà di lettura:

- Sì (specificare se necessario)
- No

Difficoltà di comunicazione di altro tipo (specificare quali):

Bambini a carico:

- Sì (numero ed età):
- No:

La vittima (e/o i suoi figli) è supportata da un'assistente sociale o da un'altra organizzazione?

- No:
- Sì (specificare quale):

Altre vulnerabilità (specificare quali: ad esempio problemi di salute, alcolismo, tossicodipendenza, ecc.):

RISCHIO DI SUBIRE RIPERCUSSIONI

Tipologia o natura del reato (è possibile selezionare più di una risposta)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Traffico di esseri umani | <input type="checkbox"/> Violenza di genere |
| <input type="checkbox"/> Crimine di odio | <input type="checkbox"/> Violenza sessuale |
| <input type="checkbox"/> Delitto organizzato | <input type="checkbox"/> Abuso di minori o sfruttamento |
| <input type="checkbox"/> Violenza all'interno di una relazione (familiare/sentimentale) | <input type="checkbox"/> Terrorismo |

Circostanze del reato:

La vittima ha una relazione personale con l'artefice del reato? Sì No

La vittima teme ulteriori ripercussioni da parte dell'artefice del reato? Sì No

Il colpevole ha commesso precedentemente altre azioni a danno della vittima? Sì No

Con la presente certifico che le informazioni qui fornite sono accurate.

Firma del valutatore:

Firma della vittima:

Data:



VALUTAZIONE DELLA VITTIMA PER STABILIRE LA NECESSITÀ DI EVENTUALI MISURE SPECIALI

Numero pratica:

Tipologia del reato:

Data del reato/ultima infrazione:

Data della valutazione:

Compilare questa sezione se:

- il reato rientra in una delle tipologie sopra specificate;
- hai risposto "sì" a una qualsiasi delle domande sotto la voce "circostanze del reato", oppure;
- lo consideri appropriato, tenendo conto di eventuali vulnerabilità identificate.

Nota bene: le presenti domande sono di orientamento e non devono essere sottoposte alla vittima come se fossero parte di un questionario.

La vittima accetta che venga effettuata la valutazione: Sì No

SITUAZIONE ATTUALE	Sì	No
1. L'incidente subito ha provocato lesioni? In tal caso, si prega di specificare quali.		
2. La vittima è spaventata?		
3. La vittima ha parenti/amici/risorse di comunità (culturali, religiose, altro) che possano sostenerla?		
4. La vittima si sente isolata?		
5. La vittima è depressa o ha pensieri suicidi?		
6. La vittima è in contatto con l'artefice del reato? In tal caso, si prega specificare il tipo di contatto/relazione.		
7. L'artefice del reato cerca di intimidire la vittima?		
8. La vittima vive con l'artefice del reato?		
9. C'è qualche conflitto basato su questioni finanziarie? (se applicabile)		
10. C'è qualche conflitto che coinvolge bambini? (se applicabile)		
11. Il colpevole ha mai commesso atti di violenza nei confronti di altri membri della famiglia (bambini, parenti, ecc.) o contro gli animali domestici?		
12. La vittima è ancora in grado di accedere ai propri documenti personali/soldi?		



STORIA DEL REATO	Sì	No
14. L'artefice del reato ha mai minacciato o commesso atti di violenza contro la vittima? Se sì, si prega di specificare.		
15. L'artefice del reato ha mai adoperato un'arma contro la vittima? In tal caso, si prega di specificare.		
16. La vittima ha mai presentato una denuncia contro il colpevole?		
17. C'è stata una serie crescente di episodi?		
18. Altre persone sono potenzialmente a rischio? In tal caso, si prega di specificare.		
19. La vittima è stata minacciata da altre persone? In tal caso, si prega di specificare.		

SOSPETTATO/REO	Sì	No
20. L'artefice del reato è identificabile?		
21. L'artefice del reato è minorenne (sotto i 18 anni)?		
22. L'artefice del reato ha accesso alle armi? In tal caso, si prega di specificare.		
23. L'artefice del reato è mai stato condannato per un reato precedente contro la vittima? In tal caso, si prega di specificare.		
24. Sono presenti ordinanze giudiziarie in sospeso nei confronti del colpevole? In tal caso, si prega di specificare.		
25. L'artefice del reato è mai stato condannato per un reato grave? In tal caso, si prega di specificare.		
26. L'artefice del reato ha/ha avuto problemi con droghe e/o alcol? In tal caso, si prega di specificare.		
27. L'artefice del reato ha/ha avuto problemi di salute mentale? In tal caso, si prega di specificare.		
28. L'artefice del reato ha mai minacciato o tentato il suicidio?		

Ulteriori informazioni relative alla vittima/al colpevole:

Parere della vittima su quale sia il supporto che necessita durante il procedimento penale:

Con la presente certifico che le informazioni qui fornite sono accurate.

Data:

Firma della vittima:

Raccomandazioni del valutatore sulla valutazione dei bisogni della vittima (DA COMPLETARE PER TUTTE LE TIPOLOGIE DI CASI)

a) Esigenze di protezione della vittima (esigenze legate alla protezione della vittima e/o relative allo sviluppo della qualità delle prove):

b) Supporto per le esigenze di riferimento (servizi di consulenza legale, servizi di comunità ...):

Identità del valutatore:

Data:



ALLEGATO 3. INDICATORI

Come accennato in precedenza, gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato dovrebbero essere realizzati seguendo 10 principi di base precedentemente menzionati. Questi ultimi si potrebbero impiegare per lo sviluppo di indicatori che consentano la valutazione dell'operato degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato sulla base di una metodologia misurabile.

Principi:

1. Assistenza pubblica

- Budget annuale utilizzato per finanziare gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato;
- personale multidisciplinare assunto;
- assistenza di base coperta dagli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato.

2. Universalità

- Numero e profilo delle persone che contattano gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato;
- accertamento dei fattori di esclusione nel contattare gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato (età, genere, stato legale, disabilità, ecc...).

3. Prossimità

- Definizione di criteri comuni per l'erogazione dei servizi di assistenza alle vittime di reato;
- numero e posizione degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato;
- territorio coperto;
- distanza degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato da eventuali luoghi remoti.

4. Specializzazione professionale

- Personale interdisciplinare, incluso almeno un assistente sociale, un consulente legale e uno psicologo;
- corsi di formazione offerti annualmente;
- inclusione della formazione nei curricula del personale e nel processo di selezione.

5. Riservatezza

- Forme di riservatezza fornite;
- rispetto degli standard di protezione dei dati dell'Unione Europea;

- misure adottate per garantire la privacy delle vittime all'interno degli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato.

6. Fiducia

- Assegnazione di una figura di riferimento tra il personale per ciascun utente;
- mantenimento della medesima figura di contatto durante le procedure di assistenza.

7. Personalizzazione

- Valutazione personalizzata dei bisogni della vittima;
- piano di assistenza personalizzato.

8. Tempestività

- Intervallo di tempo per eseguire la valutazione dei bisogni;
- intervallo di tempo per stabilire misure di protezione
- intervallo di tempo per fornire un'assistenza globale.

9. Coordinamento tra agenzie

- Mappatura delle organizzazioni di assistenza delle vittime di reato;
- identificazione di lacune e duplicati;
- rete di assistenza coordinata da autorità pubbliche che gestiscono gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato;
- servizio online centralizzato.

10. Comunicazione

- Pagina web;
- servizio telefonico;
- opuscoli informativi;
- opuscoli scaricabili;
- campagna di sensibilizzazione.

WORKSHOP DI ADATTAMENTO DEL PIANO GENERICO

Seguendo il piano di lavoro del progetto SupportVoC, oltre l'elaborazione di un Piano Generico per l'attuazione dei servizi di supporto alle vittime di reato, ogni paese coinvolto nel progetto, durante una serie di tavole rotonde, dovrebbe identificare quegli aspetti del piano che sono soggetti a essere riadattati ai contesti specifici greci, ciprioti, **italiani** e bulgari. Questi adattamenti consentiranno l'elaborazione di **piani nazionali per l'attuazione dei servizi** di supporto alle vittime (uno per ogni Paese coinvolto) con la collaborazione di ONG locali e stakeholder istituzionali.

Per facilitare l'identificazione dei requisiti di adattamento, è necessario rispondere alle seguenti domande in relazione a ciascun obiettivo previsto dal piano generico, tenendo conto delle misure e della responsabilità della gestione di ogni misura:

- **Questo obiettivo è già stato preso in considerazione nel tuo Paese?**
- **Se sì, in quale maniera viene realizzato?**
- **In caso negativo, come potrebbe essere affrontato questo obiettivo nel tuo Paese, considerando che alcuni aspetti possono essere modificati/aggiunti/eliminati? Si prega di prendere in considerazione eventuali ostacoli e modi per affrontarli.**

Di seguito un esempio relativo al primo obiettivo:

Asse 1. VALUTARE LE ESIGENZE DELLE VITTIME DI REATO
O1. Supportare e orientare la vittima sui propri diritti come vittima di reato, sulle azioni che possono essere intraprese, sui problemi che potrebbero emergere durante il processo e sulle possibili conseguenze.
M1.1. Informazioni in presenza. Il professionista incaricato di questo compito dovrebbe utilizzare un linguaggio chiaro e semplice, tenendo conto delle caratteristiche personali delle vittime, come età, genere, cittadinanza, ecc.
M1.2. Servizio telefonico Per garantire un accesso ampio, rapido e anonimo alla reception, si consiglia fortemente la realizzazione di un servizio telefonico.
R1. Professionisti di vittimologia che parlano diverse lingue. Mentre le informazioni faccia a faccia devono essere fornite da professionisti che lavorano presso gli Uffici di Assistenza alle Vittime di reato, il servizio telefonico potrebbe essere fornito da un organismo subappaltato.
Questo obiettivo è già stato affrontato nel tuo paese?
Se sì, in quale maniera viene realizzato?
In caso negativo, come potrebbe essere affrontato questo obiettivo nel tuo paese, considerando che alcuni aspetti possono essere modificati/aggiunti/eliminati? Si prega di prendere in considerazione eventuali ostacoli e modi per affrontarli.