



## **REPORT ATTIVITA' DEL SERVIZIO PUNTO INFORMATIVO Al 30.11.2014**

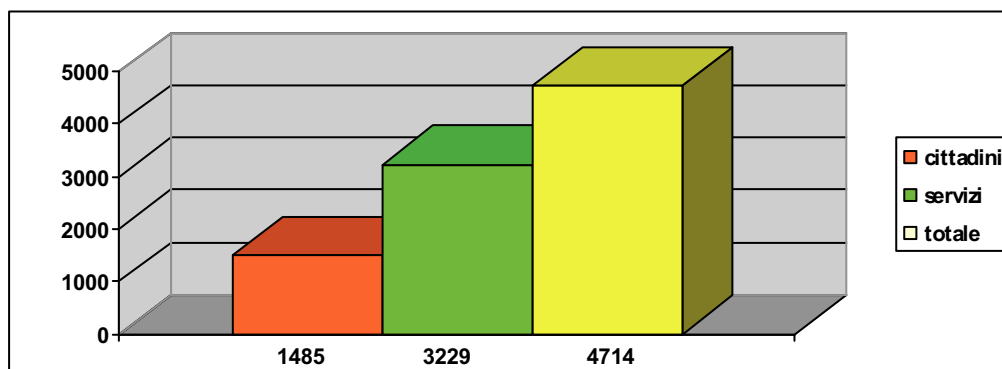
Il Punto informativo svolge attività di accoglienza, informazione e orientamento rivolta a cittadini e servizi. E' aperto al pubblico tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 12 con la disponibilità degli operatori ad incontrare chi avesse particolari problemi anche in altri orari. 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.

Il Servizio Punto Informativo fornisce ai Servizi 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.

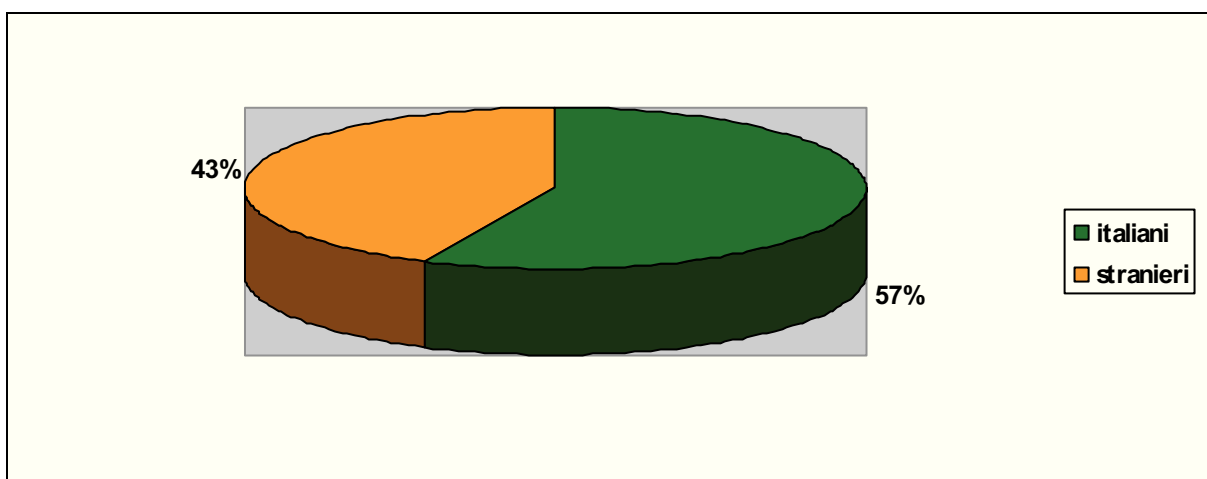
L'incontro dei cittadini con gli operatori del Punto informativo è sempre riservato e personalizzato e consente non solo di aiutare le persone a comprendere i meccanismi procedurali che contraddistinguono l'attività del Tribunale per i minorenni, ma offre uno spazio di consulenza ed ascolto in relazione 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.

## Statistiche attività

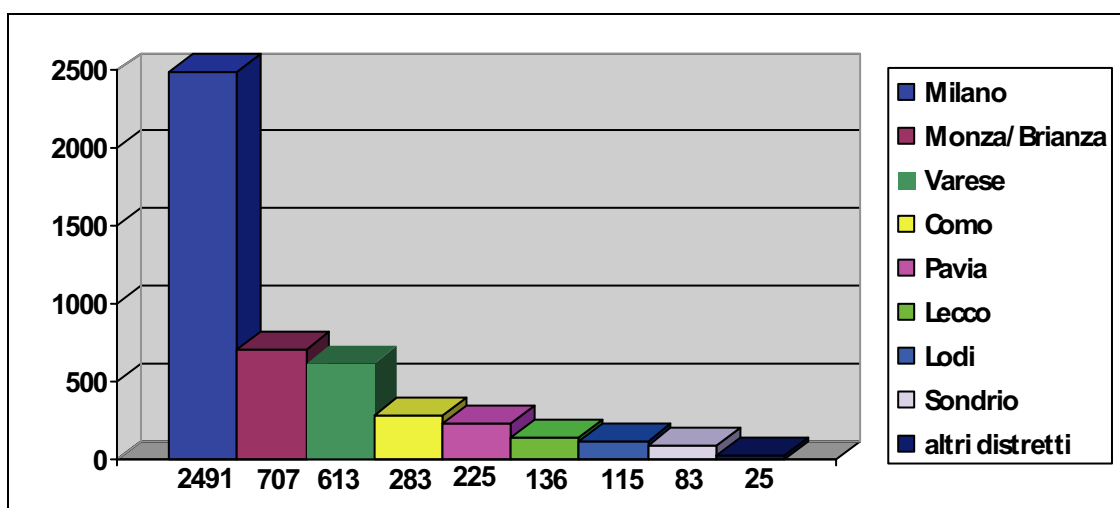
Tav.1 Totale accesso al 30.11.2014



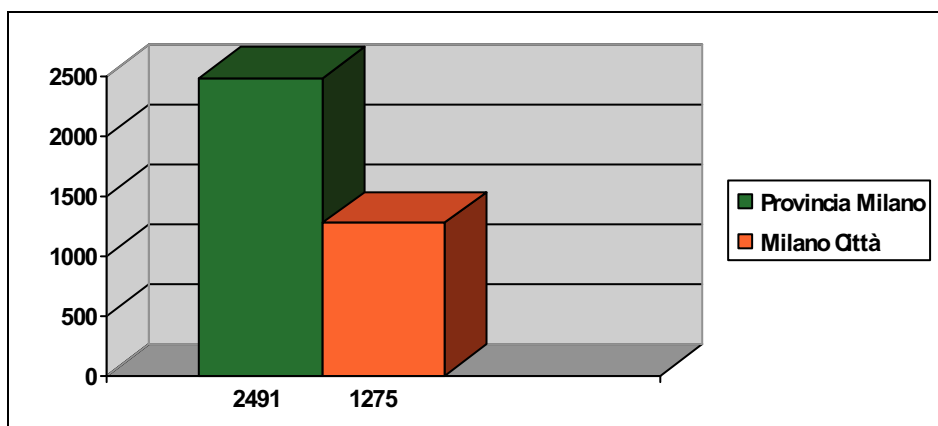
Tav.2 Accesso cittadini



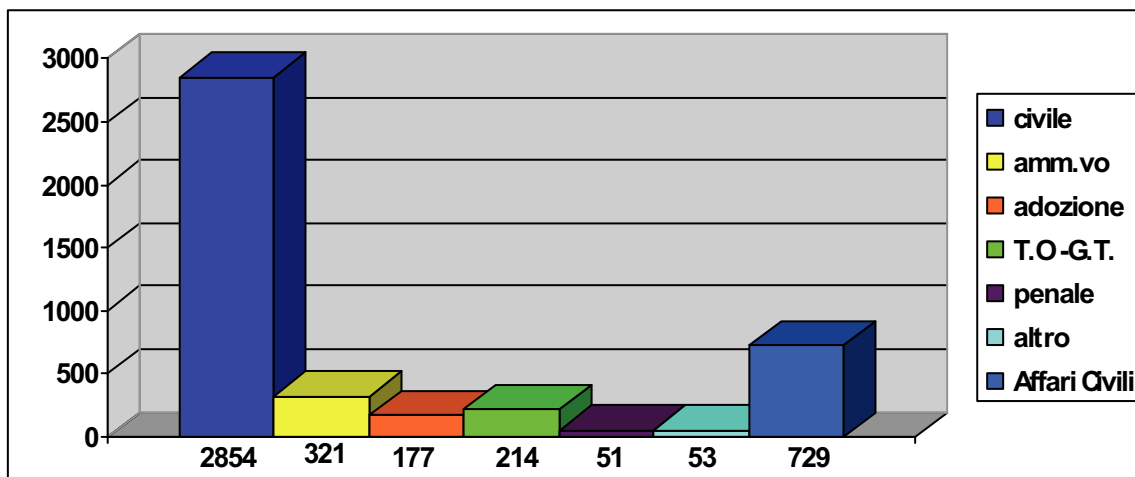
Tav.3 Provenienza delle richieste



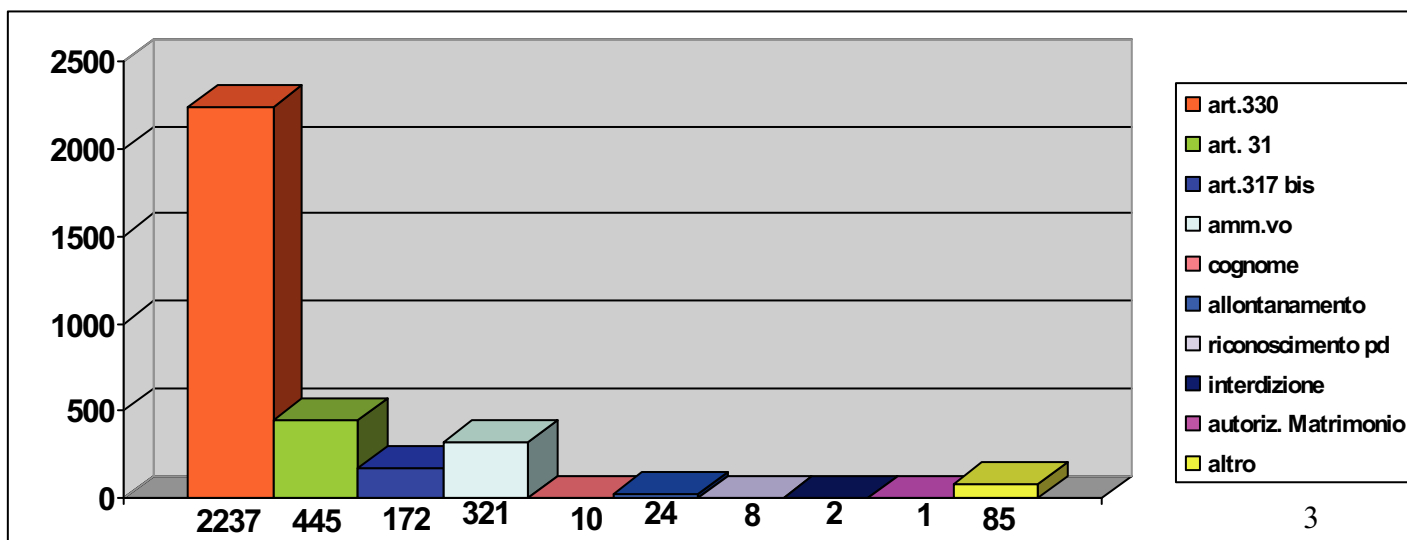
*Tav.4 Provincia di Milano*



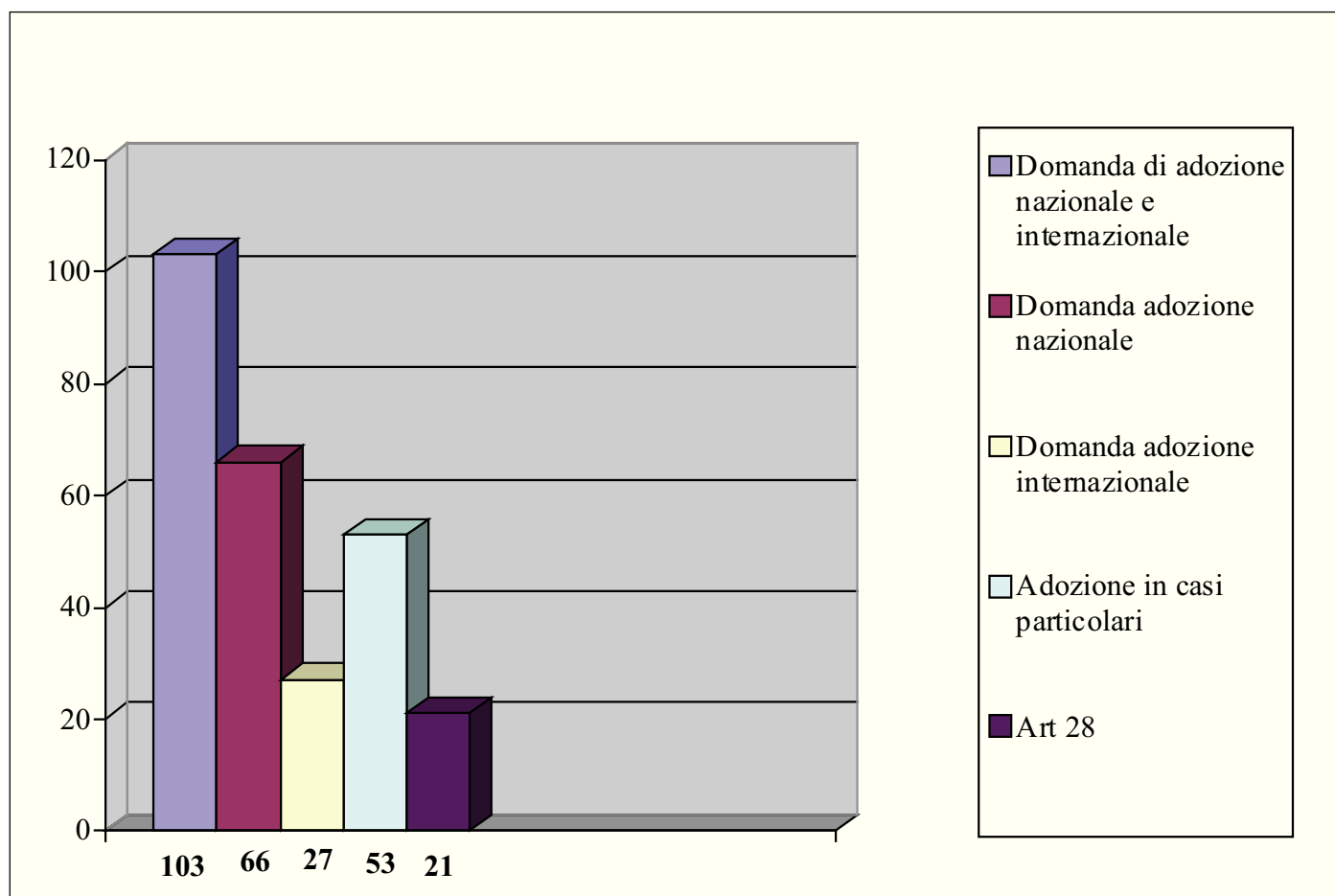
*Tav. 5 Macroaree d'intervento*



*Tav. 6 Interventi in ambito civile*



*Tav. 7 Interventi nell'ambito dell'adozione*



A cura degli operatori del Punto Informativo: C. Cavazzoni, P. Magni, E. Marta, A. Pisoni