Allegato 3.a

PROGETTO DI MASSIMA
PER LA REALIZZAZIONE
DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E AIUTO ALLE VITTIME DEI REATI

1. Contesto

Questo Progetto di massima definisce l'impianto generale per l'istituzione e l'operatività del nuovo Servizio provinciale di assistenza e aiuto alle vittime di qualsiasi tipologia di reato. L'iniziativa nasce dalla consapevolezza che la tutela della persona offesa dal reato costituisce un cardine fondamentale della coesione sociale e della qualità della vita sul territorio trentino, richiedendo risposte pubbliche organiche, tempestive e fondate sul coordinamento multilivello tra istituzioni e Terzo Settore.

L'assetto normativo di riferimento affonda le sue radici nell'evoluzione del diritto europeo in materia di garanzie e diritti delle persone offese. In particolare, la Direttiva 2012/29/UE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 25 ottobre 2012, ha istituito norme minime sui diritti, l'assistenza e la protezione delle vittime di reato, sancendo il principio per cui ogni vittima deve poter accedere a servizi di supporto specialistici, gratuiti, riservati e commisurati alle specifiche vulnerabilità individuali. Tale quadro comunitario trova ulteriore e stringente attuazione nelle direttive di consolidamento e aggiornamento della disciplina, quali la Direttiva (UE) 2026/1472 del 17 giugno 2026, che rafforza le garanzie procedurali, l'accesso alla giustizia riparativa e la continuità dell'assistenza psicologica e legale integrata su scala territoriale.
A livello locale, il fondamento dell'azione amministrativa provinciale è rappresentato dalla legge provinciale n. 8 del 2005 (*Promozione di un sistema integrato di sicurezza e disciplina della polizia locale)*, che riconosce alla Provincia autonoma di Trento un ruolo propulsivo e di coordinamento nella promozione di politiche locali della sicurezza orientate non solo alla prevenzione dei fenomeni criminosi e al controllo del territorio, ma anche alla rimozione delle conseguenze morali, sociali ed economiche derivanti dai reati. In questo ambito la Provincia è chiamata a favorire la realizzazione di reti territoriali integrate ed interventi coordinati idonei a prevenire la vittimizzazione secondaria e a sostenere la piena ripresa della vita personale, familiare e sociale delle persone colpite.
La legge citata stabilisce in particolare che la Provincia intervenga in favore delle vittime dei reati promuovendo la realizzazione di sportelli di assistenza e di aiuto, finalizzati all'orientamento giuridico-legale, al supporto amministrativo e all'assistenza psicologica, con particolare riferimento alle categorie più deboli.
Il Consiglio provinciale in tale ambito ha approvato in data 17 dicembre 2024 l'ordine del giorno n. 109/XVII impegnando la Giunta ad avviare una verifica sullo strumento dello sportello per vittime di reato, già attivo in altre realtà regionali, al fine di valutarne la realizzazione in provincia di Trento.

L'analisi del quadro della criminalità in Trentino offre elementi essenziali per contestualizzare il fabbisogno reale di tutela. Anche se in provincia di Trento sono registrati indici di percezione della sicurezza ed una qualità della vita superiori alle medie nazionali, le più recenti rilevazioni statistiche documentano una dinamica del fenomeno criminoso che merita un'attenzione mirata e costante. Secondo i dati ufficiali raccolti ed elaborati dall'ISTAT nell'ambito delle indagini sulla sicurezza

dei cittadini[1] e dalla Direzione Centrale della Polizia Criminale del Ministero[2], nell'ultimo triennio si osserva una complessiva stabilità ma anche una ripresa quantitativa delle denunce per diverse tipologie di illecito, culminata con quasi sedicimila eventi delittuosi registrati annualmente a livello provinciale (+7,1% rispetto all'anno precedente). Si rileva in particolare una rilevante incidenza di reati predatori, tra cui oltre 2.500 denunce nell'anno 2025 per truffe e frodi informatiche.
L'esame dettagliato della matrice dei reati evidenzia inoltre come si assista al consolidamento di condotte predatorie a forte impatto emotivo e patrimoniale, tra cui i furti in abitazione, le truffe telematiche ed informatiche e i raggiri ai danni delle fasce di popolazione più anziane e vulnerabili. A queste fattispecie si aggiungono le manifestazioni di microcriminalità e aggressione in ambito urbano che, pur non raggiungendo livelli di allarme di sistema, determinano nelle vittime stati di prostrazione, insicurezza e disorientamento rispetto all'accesso alle forme di tutela legale, patrimoniale e socio-sanitaria.
Secondo quanto riportato nell'Indice della Criminalità de Il Sole 24 ORE[3] pubblicato il 12 ottobre 2026, la provincia di Trento si colloca al 55° posto della classifica nazionale su 106 province, avendo registrato nel corso del 2025 un totale di 17.204 delitti denunciati, pari a un'incidenza di 3.146,4 reati ogni 100.000 abitanti.
In questo contesto si intende valorizzare l'esperienza pluriennale maturata nella gestione della rete acquisita all'interno dei servizi antiviolenza, estendendo il modello di presa in carico integrata alla totalità dei reati previsti dall'ordinamento. Tale scelta mira a superare la frammentazione degli interventi, assicurando che chiunque abbia subito un danno in conseguenza di un reato possa trovare un unico punto di accesso e di orientamento, in grado di attivare in modo coordinato le prestazioni psicologiche, le consulenze legali informative, la mediazione dei conflitti e il raccordo con i servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio.
L'approccio adottato si caratterizza per la flessibilità organizzativa e per la capacità di operare in stretta sinergia con la Magistratura, le Forze dell'Ordine, gli Enti locali e le realtà del Terzo Settore accreditate.
Con questo Progetto si intende confermare l'attenzione ai diritti fondamentali della persona, ponendosi in linea con gli standard europei e strutturando un servizio pubblico accogliente e rispondente alle esigenze di protezione della comunità.

2. Oggetto della coprogettazione

L'oggetto della coprogettazione è la costruzione e realizzazione del Servizio provinciale di assistenza e aiuto alle vittime di qualsiasi tipologia di reato (di seguito Servizio), in diretta attuazione dell'articolo 8, comma 1, della legge provinciale n. 8 del 2005.
Il Servizio trova riferimento nella Scheda 6.1 "Sportello sociale – Centro di informazione, ascolto e sostegno" del Catalogo dei Servizi socio-assistenziali della Provincia autonoma di Trento, approvato con deliberazione della Giunta provinciale n. 2187 del 2024 (di seguito Catalogo), e si articola anche mediante la gestione diretta di una rete di sportelli territoriali di prossimità.
Nello specifico, il Servizio si configura quale servizio generalista e ad accesso universale, concepito per offrire accoglienza, supporto e orientamento a chiunque abbia subito un danno fisico, psicologico, emotivo o economico in conseguenza di un fatto criminoso.
Il Servizio pone al centro la persona quale titolare di diritti e le sue specifiche esigenze di tutela; offre uno spazio sicuro, riservato e neutrale senza svolgere alcuna funzione di polizia né di accertamento giudiziario, ponendosi invece come punto di snodo e raccordo integrato con le risorse sanitarie, legali, sociali e di tutela del territorio.

---

[1] ISTAT - Indagine campionaria sulla *"Sicurezza dei cittadini e percezione del degrado e della criminalità". https://www.istat.it/it/dati-analisi-e-prodotti/contenuti-tematici/giustizia-e-sicurezza*
[2] Direzione Centrale della Polizia Criminale (Banca dati SDI) e presentati all'Inaugurazione dell'Anno Giudiziario 2026
[3] *https://lab24.ilsole24ore.com/indice-della-criminalita/*

Il Servizio comprende inoltre la pianificazione e la diffusione, in rete con i competenti uffici provinciali e gli enti interessati, di campagne pubbliche di informazione, sensibilizzazione e prevenzione, con un focus prioritario rivolto al contrasto dei reati predatori e delle truffe. L'iniziativa prevede anche lo sviluppo di azioni di sistema orientate al consolidamento della rete territoriale di supporto, la cui regia rimane in capo alla Provincia autonoma di Trento.

3. Finalità del servizio

Il Servizio persegue l'obiettivo prioritario di tutelare la dignità e i diritti delle persone offese dal reato, garantendo uno spazio di ascolto protetto, riservato e gratuito, in linea con gli standard sanciti dalla normativa europea. Una finalità centrale è rappresentata dal contrasto alla vittimizzazione secondaria, evitando che il contatto con le istituzioni o il complesso iter burocratico e giudiziario arrechino ulteriore sofferenza o disagio al soggetto colpito.
L'intervento si propone inoltre di promuovere la cultura della legalità e la prevenzione dei reati, accrescendo la consapevolezza della cittadinanza sui rischi esistenti, con particolare attenzione alla prevenzione delle truffe ai danni delle persone anziane e fragili e diffondendo la conoscenza delle tutele pubbliche disponibili. In quest'ottica, il Servizio opera per superare la stigmatizzazione sociale ed il senso di colpa o vergogna che frequentemente ostacolano la richiesta di supporto, qualificando lo Sportello quale presidio di assistenza legale e psicologica immediata. Infine, l'attività mira a raccordare in modo sistematico i diversi attori istituzionali, sanitari e sociali del territorio, assicurando interventi tempestivi, multidisciplinari e personalizzati.

4. Interventi e attività da realizzare

Le prestazioni offerte nell'ambito del Servizio comprendono:

a) l'attivazione e la gestione operativa degli sportelli di assistenza e aiuto alle vittime dei reati. Tali presidi erogano attività di informazione sugli strumenti di tutela previsti dall'ordinamento, affiancando gli utenti nelle procedure amministrative necessarie per accedere ai servizi pubblici e alle provvidenze economiche volte a mitigare il danno subito. Gli sportelli garantiscono l'assistenza psicologica di primo livello, la consulenza legale informativa e l'orientamento guidato verso le prestazioni sanitarie e sociali volte alla cura e al reintegro della persona, rivolgendo un'attenzione prioritaria alle categorie maggiormente vulnerabili ed alle vittime di reati gravi o violenti. È garantita la mediazione linguistica e culturale.
b) la realizzazione, in collaborazione con le Istituzioni, di iniziative di sensibilizzazione, informazione e prevenzione rivolte alla cittadinanza, orientate in particolare a contrastare le condotte predatorie e i raggiri finanziari o telematici.
c) il lavoro di rete, che comprende la mappatura aggiornata delle risorse territoriali esistenti a supporto delle vittime ed il mantenimento di stabili connessioni operative con l'Autorità Giudiziaria, le Forze dell'Ordine, le Polizie Locali, gli organi di garanzia previsti dall'ordinamento, i servizi sociali, sanitari e socio-sanitari e tutti gli altri servizi interessati.

5. Destinatari del servizio

Il Servizio si rivolge alle vittime di qualsiasi tipologia di reato, intese come persone fisiche che hanno subito un danno fisico, psicologico o patrimoniale causato direttamente da un illecito penale. La tutela si estende ai familiari e alle persone legate alla vittima che subiscono le conseguenze del reato, con particolare rilevanza nei casi di omicidio o di delitti di particolare gravità.
L'accesso al Servizio è universale, gratuito e privo di ogni discriminazione: è garantito senza alcuna distinzione di genere, età, nazionalità, etnia, condizione socio-economica o natura del reato subito, e prescinde integralmente dall'avvenuta formalizzazione di una denuncia o querela presso le Autorità competenti.

6. Modalità di accesso

L’accesso allo Sportello avviene in modo libero e gratuito tramite contatto telefonico, posta elettronica o accesso diretto presso le sedi, nel rispetto della riservatezza della persona.
Per quanto riguarda i minorenni, l'accesso avviene di norma con l'accompagnamento dei genitori, del tutore o di chi esercita la responsabilità genitoriale. Se un minore contatta lo Sportello in via autonoma, le operatrici e gli operatori assicurano l'immediata accoglienza, effettuando un'attenta valutazione delle circostanze operative ed attivando tempestivamente i Servizi Sociali territoriali o la Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni laddove emergano elementi di pregiudizio.
Se allo Sportello accedono donne vittime di violenza di genere o domestica, le operatrici e gli operatori garantiscono la prima accoglienza e provvedono all'immediato raccordo operativo con la rete consolidata dei Centri Antiviolenza e delle strutture specializzate attive sul territorio provinciale.
Il Servizio dispone di un recapito telefonico dedicato e dotato di segreteria telefonica attiva negli orari di chiusura, da collegare con il Numero Unico Europeo per il sostegno e la protezione delle vittime di reato 116 006 una volta attivato in Italia.

7. Dotazione organica e figure professionali

Per l'esecuzione delle attività oggetto di coprogettazione, gli Enti si avvalgono di personale qualificato nel rispetto della normativa vigente, dei contratti collettivi di lavoro di settore e dei requisiti stabiliti dal Catalogo.
In considerazione dell'impatto multidisciplinare che il reato determina sul piano legale, psicologico e sociale, il Servizio garantisce un'équipe di lavoro integrata composta da almeno:

a) un/una assistente sociale, che svolge la prima accoglienza e la valutazione globale dei bisogni, guidando l'utente attraverso la rete dei servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio;
b) uno/a psicologo/a, che garantisce l'ascolto protetto e il sostegno di primo livello, offrendo una prima elaborazione dell'evento traumatico per prevenire la vittimizzazione secondaria;
c) un/a consulente legale che fornisce informazione neutrale e orientamento sui diritti riconosciuti dall'ordinamento, illustrando le opzioni procedurali, i termini legali e le opportunità di accesso al patrocinio a spese dello Stato e ai fondi di indennizzo.

Gli Enti possono altresì avvalersi di consulenze specialistiche esterne per prestazioni legali avanzate o per interventi di mediazione linguistica e culturale.
Il Progetto finale include un piano di formazione continua del personale, prevedendo la partecipazione obbligatoria ai percorsi di formazione e aggiornamento promossi dalla Provincia autonoma di Trento.

8. Sedi del servizio

Il Servizio è articolato presso una sede principale ubicata nel comune di Trento e almeno due sedi periferiche, di cui una ubicata nel comune di Rovereto e l’altra in una località da definire in sede di coprogettazione.
Le sedi sono situate in posizioni centrali facilmente raggiungibili e dotate di spazi riservati dedicati ai colloqui, di servizi igienici e di eventuali spazi per l’attesa e per altre attività.
Tutte le sedi devono inoltre possedere i requisiti edilizi ed autorizzativi previsti per lo Sportello sociale ai sensi del D.P.P. n. 3-78/Leg del 2018.

9. Risorse finanziarie e durata del progetto

Le risorse finanziarie messe a disposizione dalla Provincia autonoma di Trento per la realizzazione del Servizio ammontano a complessivi Euro 450.000,00 per una durata massima di 36 mesi, corrispondenti ad un budget annuo di Euro 150.000,00, con decorrenza presunta dal 1° gennaio 2027 fino al 31 dicembre 2029.

L’importo del contributo relativo alla prima annualità, e conseguentemente il valore totale complessivo del finanziamento, possono essere rideterminati in misura proporzionale ai mesi effettivi di attività, in ragione della data di reale avvio del Servizio.