



COMUNE DI PALERMO
CARTA DEI SERVIZI
DELLA
CITTADINANZA SOLIDALE



Aggiornata a Settembre 2024

INDICE

Cos'è la Carta dei Servizi

1. Introduzione
2. Caratteristiche di questa Carta

A. Norme e Principi

1. Principi fondamentali
2. Principali riferimenti normativi

B. Presentazione dei Servizi

1. Finalità, missione, caratteristiche, organizzazione e articolazione delle attività (cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso, ecc.) dei seguenti servizi:

Servizio 1	Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale
Servizio 2	Città dei Ragazzi
Servizio 3	Casa dei Diritti
Servizio 4	Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)
Servizio 5	Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'ufficio del Giudice Tutelare
Servizio 6	Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo
Servizio 7	Progetti ex art.14 L.328/2000
Servizio 8	Centro Diurno per Anziani
Servizio 9	Accreditamento
Servizio 10	Servizio Sociale di Comunità
Servizio 11	Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale
Servizio 12	Mediazioni – Giustizia Riparativa
Servizio 13	Affidamento familiare e Adozioni
Servizio 14	Gestione Contabile Alloggi
Servizio 15	Gestione Amministrativa Alloggi

2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso (Tabella 1)

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente
2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento (Tabella 2)
2. Cosa fare per.....(*FAQ*)

Cos'è la Carta dei Servizi

Introduzione

La *Carta dei Servizi dell'Area delle Politiche socio sanitarie* è lo strumento per la conoscenza della rete dei servizi, delle risorse e degli interventi che l'Amministrazione Comunale eroga ai cittadini in particolari condizioni di vita (minori privi di tutela, minori stranieri non accompagnati (MSNA), anziani, adulti fragili, persone con disabilità, indigenti, persone senza dimora, donne vittime di violenza, stranieri, migranti, famiglie in crisi, etc). Attraverso la carta dei servizi è possibile conoscere le modalità di accesso alle prestazioni e agli interventi che sono declinati, nella stessa, in modo trasparente e completo al fine di facilitarne la fruizione da parte dei cittadini.

Caratteristiche di questa Carta

La *Carta dei Servizi dell'Area delle politiche socio sanitarie* contiene interventi e prestazioni necessarie al sostegno dei cittadini, in realizzazione di quanto previsto già nella Costituzione Italiana, che assicura e sostiene il diritto all'assistenza a tutte le persone residenti nel territorio cittadino. Nella Carta vengono descritti i servizi resi dall'Amministrazione Comune di Palermo nell'ambito sociale a difesa di minori a rischio devianza, minori e donne in difficoltà, minori stranieri non accompagnati, persone con disabilità, adulti, famiglie, emarginati per condizione sociale e/o familiare, migranti ecc.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato. In particolare la struttura della Carta consiste in:

- **una parte fissa di descrizione del Servizio**, con validità pluriennale;
- **una parte “variabile” composta da alcune tabelle relative ad informazioni** che possono modificarsi ogni anno per l'introduzione di progetti di miglioramento e/o la necessità di apportare aggiornamenti a seguito dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai risultati conseguiti in relazione agli standard individuati.

Le variazioni avverranno attraverso la compilazione di alcune tabelle di aggiornamento annuali:

- **TABELLA 1:** per gli aggiornamenti degli standard qualitativi dei servizi erogati,
- **TABELLA 2:** per gli aggiornamenti delle informazioni utili (Responsabili del servizio e del procedimento, recapiti, orari...)
- **TABELLA 3:** relativa alla misurazione dei risultati conseguiti e alla verifica del rispetto degli standard prefissati,
- **TABELLA 4:** relativa alla misurazione dell'esito delle indagini di soddisfazione dell'utenza e ai progetti di miglioramento.

A. Norme e principi

1. Principi fondamentali

La *Carta dei Servizi dell'Area delle Politiche socio sanitarie*, si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

È garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti indipendentemente da genere, provenienza nazionale, scelte sessuali o affettive, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche. Sono garantite, inoltre, le stesse opportunità di trattamento per ogni tipologia di città di e utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono assicurando la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione delle prestazioni ed eliminando ogni possibile forma di discriminazione che possa escludere o limitare l'accesso al servizio a chi ne abbia diritto.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, se non nei casi previsti dalla normativa di settore, qualora questi dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

Chiarezza e trasparenza

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Efficacia ed efficienza

Il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso la migliore combinazione tra risultati conseguiti e risorse impiegate (economiche e umane) e tra risultati attesi e risultati raggiunti e, quindi, attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prima risposta ad una domanda di prestazione o intervento, la programmazione integrata delle varie attività, il monitoraggio periodico e la valutazione conclusiva dei risultati raggiunti.

Partecipazione

Viene garantita la partecipazione del cittadino-utente all'erogazione delle prestazioni, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione con gli uffici. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti. Viene inoltre acquisita periodicamente la valutazione dell'utenza riguardo alla qualità delle prestazioni rese.

2. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi della Carta sono:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.** - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici.
- **Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica.** Rilevazione della qualità percepita dai cittadini.
- **Legge n. 150 del 7 giugno 2000.** Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni.

- **D.Lgsn. 286 del 30 luglio 1999 art. 11** “Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi”. Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.
- **Legge 9 maggio 1986, n. 22** (in Gazz.Uff. della Sicilia, 10 maggio, n. 23) - Riordino dei Servizi e delle Attività Socio-Assistenziali in Sicilia.
- **Legge 8 novembre 2000, n. 328** - Legge Quadro per la realizzazione del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali.
- **Legge 9 gennaio 2004, n. 6** "Introduzione nel libro primo, titolo XII, del Codice Civile del capo I, relativo all'istituzione dell'Amministrazione di Sostegno e modifica degli articoli 388, 414, 417, 418, 424, 426, 427 e 429 del Codice Civile in materia di interdizione e di inabilitazione, nonché relative norme di attuazione, di coordinamento e finali".
- **Legge 28 agosto 1997, n. 285** "Disposizioni per la promozione di diritti e di opportunità per l'infanzia e l'adolescenza".
- **Codice Civile.**
- **DPR n. 616/77 – art. 23** che disciplina l'organicità della collaborazione tra Tribunali ed Enti Locali negli interventi in favore di minorenni soggetti a provvedimenti delle Autorità Giudiziarie Minorili.
- **Art. 330 e 333 C.C.** – che contengono le norme sull'allontanamento dei figli dalla loro residenza familiare.
- **Legge 184/83 come modificata dalla legge n. 149/01**, che ha previsto “il superamento del ricovero in istituto mediante l'affidamento del minore a una famiglia e, ove ciò non fosse possibile, ad una comunità di tipo familiare caratterizzata da organizzazione e rapporti interpersonali”, e in particolare gli: - **art. 2 commi 1 e 2** sull'obbligo di accertamento dell'impossibilità di realizzare un progetto di affidamento familiare prima di ricorrere all'inserimento in Comunità, e sull'obbligo d'inserimento dei minori di età inferiore ai sei anni in Comunità di tipo familiare; - **art. 4 commi 4 e 7** sull'obbligatorietà del periodo massimo di permanenza in struttura – ventiquattro mesi prorogabili con disposizione del TM solo quando sia valutata che l'interruzione della permanenza in struttura rechi pregiudizio al minore.
- **Convenzione di New York del 1989**, ratificata e resa esecutiva in Italia con **Legge n. 176/91 – art. 27**, sugli obblighi derivanti dall'affidamento e la custodia dei minori.
- **Legge 54/2006** sull'affidamento condiviso, nello specifico nella parte che recita: il giudice “*adotta ogni altro provvedimento relativo alla prole*” e quindi eventualmente, anche l'affidamento al Servizio Sociale.
- **Legge Regionale n. 10/2003** che “riconosce e valorizza il ruolo della famiglia quale risorsa fondamentale nella rete dei servizi e quale soggetto promotore nell'azione di sviluppo di servizi e interventi più flessibili e rispondenti alle esigenze della stessa famiglia”.
- **D.P.R.S n. 34 del 26/05/2006** che stabilisce gli “Standard strutturali ed organizzativi della tipologia di servizio denominata *Casa Famiglia* relativa alla sezione minori dell'albo di cui all'art. 26 della legge regionale n. 22/86”.
- **La legge 5 febbraio 1992 n. 104**, più nota come legge 104/92, è il riferimento legislativo "per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".
- **Legge 9 gennaio 2004, n. 6** "Introduzione nel libro primo, titolo XII, del Codice Civile del capo I, relativo all'istituzione dell'Amministrazione di Sostegno e modifica degli articoli 388, 414, 417, 418, 424, 426, 427 e 429 del Codice Civile in materia di Interdizione e di Inabilitazione, nonché relative norme di attuazione, di coordinamento e finali".
- **Legge 104/1992** – Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

- **Protocollo d'intesa del 29 ottobre 2012** tra Presidenza del Tribunale di Palermo e Assessorato alla Cittadinanza Sociale del Comune di Palermo – **Deliberazione G.C. n. 223 del 31.12.2012**, che ne formalizza la collaborazione in tema di Amministrazione di Sostegno.
- **Convenzione Internazionale dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite** sui diritti delle persone con disabilità, **13 dicembre 2006** (attraverso i suoi 50 articoli, la Convenzione indica la strada che gli Stati del mondo devono percorrere per garantire i diritti di uguaglianza e di inclusione sociale di tutti i cittadini con disabilità).
- **Legge n. 18 del 03/03/2009** Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità.
- **La legge 8 luglio 1998, n. 230**, recante "Nuove norme in materia di obiezione di coscienza", e successive modificazioni ed integrazioni.
- **Legge 6 marzo 2001 n. 64** "Istituzione del servizio civile nazionale" (Guri n. 68 del 22 marzo 2001) (Testo aggiornato con le modifiche ed integrazioni apportate dal decreto-legge 31 gennaio 2005, n. 7 convertito con modificazioni dalla legge 31 marzo 2005, n. 43).
- **D.lgs 5 aprile 2002 n. 77** "disciplina del servizio civile nazionale a norma dell'articolo 2 della legge 6 marzo 2001 n.64".
- **Legge 6 giugno 2016, n. 106** "Delega al Governo per la riforma del Terzo settore, dell'impresa sociale e per la disciplina del servizio civile universale" in vigore dal giorno 03/07/2016.
- **D.M. 11 maggio 2018 n. 58**, recante approvazione delle "Disposizioni sulle caratteristiche e sulle modalità di redazione, presentazione e valutazione dei progetti di servizio civile universale in Italia e all'estero".
- **Decreto legislativo 6 marzo 2017, n. 40**, recante "Istituzione e disciplina del servizio civile universale, a norma dell'articolo 8 della legge 6 giugno 2016, n.106" ed in particolare l'articolo 6, che ha attribuito alla Presidenza del Consiglio dei Ministri lo svolgimento delle funzioni riconosciute allo Stato in materia di servizio civile universale, ai sensi dell'articolo 8 della legge 6 giugno 2016, n. 106, e l'articolo 26, il quale ha previsto che "Fino all'approvazione del primo Piano Triennale, il servizio civile universale si attua, in via transitoria, con le modalità previste dalla previgente normativa in materia di servizio civile nazionale".
- **Convenzione n. 17273 del giorno 01/03/2018** per la gestione dei Tirocini Curricolari di Formazione e orientamento con L'Università di Palermo (UNIPA).
- **Convenzione n. 1868048 /UGS del 21/11/2016** per la gestione dei Tirocini Curricolari di Formazione e orientamento con la Libera Università Maria SS. Assunta in Roma (LUMSA).
- **Convenzione n. 12273 di Tirocinio Curriculare di Formazione e di Orientamento, del giorno 01/03/2018**, stipulata tra l'Università di Palermo (UNIPA) ed il Comune di Palermo.
- **Convenzione n. 1675489/USG di Tirocinio Curriculare di Formazione e di Orientamento, del giorno 14/11/2018**, stipulata tra la Libera Università Maria SS. Assunta in Roma (LUMSA) – Sezione Santa Silvia Palermo ed il Comune di Palermo.
- **Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016** relativo alla protezione delle persone fisiche, con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati). Il testo, adottato il 27 aprile 2016, è stato pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale Europea il 4 maggio 2016 ed entrato in vigore il 25 maggio dello stesso anno; è operativo a partire dal 25 maggio 2018.
- **Decreto Legislativo n. 147 del 13.10.2017** Disposizioni per l'introduzione di una misura nazionale di contrasto alla povertà;
- **Decreto Legge n. 4 del 28 gennaio 2019**, convertito con modificazioni dalla Legge n. 26 del 28 marzo 2019 - Disposizioni urgenti in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni.

- **Deliberazione di Giunta Comunale n. 283 del 28.9.2023** avente per oggetto: “Ridefinizione dell’Assetto Organizzativo della struttura e delle competenze degli Uffici Comunali”
- **Staff del Capo Area**
 - **Ufficio servizi sociali contrasto alla Povertà e Servizi residenziali**
 - **Ufficio servizi di base e disabilità**
 - **Ufficio igiene e sanità**
 - **Ufficio pianificazione e monitoraggio delle attività sociali**
- All’interno degli uffici sopracitati si trovano allocate le UU.OO. di riferimento

B. Presentazione dei Servizi

1. Finalità, missione, caratteristiche, organizzazione e articolazione delle attività (cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso, ecc.) dei servizi dell'Area delle politiche socio sanitarie.

Servizio 1 - Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

la possibilità di inserire studenti, dei corsi di Laurea Triennale e Magistrale: "Scienze del Servizio Sociale e del No Profit – L39" e "Programmazione e Gestione delle politiche e dei Servizi Sociali – LM87" - "Scienze del Servizio Sociale - L39, Servizio Sociale e Politiche Sociali – LM87 -Scienze dell'Educazione - L19 e Scienze Pedagogiche LM85, all'interno delle unità organizzative del Settore per lo svolgimento del tirocinio curriculare. Il servizio viene svolto a seguito di stipula di apposita convenzione con le università cittadine, pubbliche e private, su formale richiesta delle stesse e di stipula da parte delle università di polizze assicurative per gli studenti ammessi al tirocinio.

A chi si rivolge:

agli studenti dei corsi di Laurea Triennale e Magistrale: "Scienze del Servizio Sociale e del No Profit – L39" e "Programmazione e Gestione delle politiche e dei Servizi Sociali – LM87" - "Scienze del Servizio Sociale - L39, Servizio Sociale e Politiche Sociali – LM87 -Scienze dell'Educazione - L19 e Scienze Pedagogiche LM85

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=737&Itemid=224

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

possono presentare richiesta le università che hanno stipulato apposita convenzione con il Comune di Palermo; per l'accesso al tirocinio è obbligatoria la frequenza, da parte dei tirocinanti, del corso in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro ex D. Lgs. 81/08.

Organizzazione: competenze afferenti allo Staff del Capo Area

attraverso la pianificazione dei tirocini il servizio realizza il rapporto reciproco di collaborazione tra amministrazione e università finalizzato a collegare la sede del sapere teorico con il luogo della pratica professionale.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

il pubblico si riceve, il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Organizzazione: gestione delle competenze in Staff al Capo Area

Sede: Palazzo Natale via Garibaldi n. 26

Tel. 091/7404261

E-mail: accreditamentoservizisociali@comune.palermo.it

Quanto costa il servizio:

il servizio non ha costi

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

nessuna modulistica

Servizio 2: Città dei Ragazzi

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

la "*Città dei Ragazzi*" è un centro ludico educativo e un laboratorio di cultura per l'infanzia, che ha sede nel giardino informale della Casina Cinese, edificio monumentale in uno al "sistema" di giardini di cui è caposaldo. Recuperata nel 1997 dall'Amministrazione Comunale, mediante la realizzazione di un complesso sistematico di interventi di restauro e di manutenzione, è stata riconsegnata ai cittadini, dopo quasi quarant'anni di totale abbandono, nella sua antica identità di "luogo organismo" volto allo sviluppo della creatività ed alla crescita culturale dei bambini e dei ragazzi attraverso lo strumento del gioco strutturato, proponendosi, quindi ancora una volta, in netta contrapposizione al modello di intrattenimento e di svago del Lunapark e dei parchi di divertimenti in genere.

Le iniziative si svolgono nel periodo di apertura della struttura e consistono in attività creative, laboratori ludici, modellismo, ceramica, cinema e teatro e nella fruizione di due attrezzature particolarmente suggestive: un trenino ed un battello che percorrono il parco.

A chi si rivolge:

ai bambini ed ai ragazzi/e di età compresa tra i 3 anni e i 12 anni

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

l'accesso alla Città dei ragazzi è in viale Duca degli Abruzzi n. 1/D;

le informazioni sono pubblicate sul sito istituzionale del comune

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=158&catid=36&Itemid=55

attraverso mail: cittadeiragazzi@comune.palermo.it; a.lanza@comune.palermo.it

attraverso telefono: 091/7409022 – 091/7409021

Organizzazione: gestione delle competenze in Staff al Capo Area

La gestione delle attività ludico ricreative afferenti alla "*Città dei Ragazzi*" a seguito di accordo è stata affidata alla fondazione Le vie dei Tesori

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

dal martedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 19.00; la domenica dalle ore 10.00 alle ore 14:00. È presente un servizio di animazione tutte le mattine.

In caso di cattive condizioni meteorologiche, la "Struttura" rimarrà chiusa al pubblico per ragioni di sicurezza, sia nei riguardi dei fruitori che dei lavoratori, nel rispetto delle ordinanze ad oggi in vigore per le ville pubbliche che, di quanto disposto dal D. Lgs. n.81/2008 e ss. mm. in ordine alla tutela della salute dei lavoratori.

Quanto costa il servizio:

L'ingresso è possibile tramite acquisto di biglietto pari ad € 1 a persona quale contributo alle spese di manutenzione della villa

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

nessuna

Servizio 3: Casa dei Diritti

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

È un luogo simbolico atto a favorire e promuovere accoglienza, all'interno del quale si svolgono le seguenti attività:

- - attività finalizzata alla tutela dei diritti umani e alla promozione delle azioni contro le discriminazioni di ogni natura;
- - attività di ricerca e rilevamento delle risorse del territorio;
- - promozione della cultura dell'accoglienza;
- - sportello di orientamento a favore di persone di origine straniera per favorire l'accoglienza e l'integrazione;
- - percorsi di collaborazione e di intesa con uffici comunali e con Enti del terzo settore.

Inoltre il servizio si occupa:

Gestione e governance delle strutture di accoglienza SAI : (Sistema di protezione per titolari di protezione internazionale e per i minori stranieri non accompagnati/Sistema di accoglienza e integrazione) è il sistema degli enti locali che si occupa dell'accoglienza e dell'integrazione di richiedenti asilo, rifugiati e minori non accompagnati. I progetti di accoglienza, finanziati dal Fondo nazionale per le politiche e i servizi di asilo, sono realizzati in cooperazione con gli enti attuatori e gli interlocutori istituzionali

Neo-maggiorenni stranieri il servizio ha strutturato nel tempo percorsi di accompagnamento all'autonomia per i giovani adulti in fuoriuscita dal percorso di accoglienza grazie a progettualità con fondi extra-comunali;

Integrazione delle famiglie ROM/Sinti/caminanti: nel luglio 2018 l'Amministrazione ha avviato l'iter per la chiusura del campo rom, che si è concretizzata il 5/03/2019. Ad oggi continuano le attività a sostegno sia delle famiglie fuoriuscite dall'emergenza abitativa sia di quelle ancora in condizione di precarietà. Particolare attenzione è rivolta all'integrazione scolastica dei minori ROM con progetti specifici

Sostegno per l'acquisizione della cittadinanza italiana ai sensi dell'art. 4 c. 2 L.91/92 – sostegno ai giovani che si sono trovati in difficoltà nell'acquisizione della documentazione necessaria alla positiva conclusione del procedimento.

RVA Rientro Volontario Assistito (attività di segnalazione e presa in carico di persone che richiedono di fare ritorno volontario nel Paese di origine).

Attività di counseling (sostegno ed orientamento alle risorse del territorio) per gli stranieri presenti sul territorio

Progettazione: la UO svolge un'attività di progettazione di interventi anche innovativi per sostenere e migliorare le condizioni degli stranieri a Palermo partecipando come capofila o partner ad Avvisi e/o call europee.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso: inoltrare richiesta per telefono o per mail agli operatori del servizio

Organizzazione: gestione delle competenze in Staff al Capo Area

Giorni e Orari di apertura al pubblico: il pubblico si riceve dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:30

Tel: 091/0917408340 (Segretariato Sociale); 091/7408341 (Responsabile)

e-mail: casadeidiritti@comune.palermo.it

Quanto costa il servizio: il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio: nessuna

Servizio 4: Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il servizio fornisce Assistenza Domiciliare tramite la gestione dei servizi SAD sia con fondi comunali che con finanziamenti erogati dal Ministero dell'Interno, con il Piano di Azione e Coesione, per ciò che attiene ai servizi domiciliari rivolti agli Anziani delle 4 Regioni Italiane dell'Obiettivo "Convergenza 2007/2013". L'erogazione delle prestazioni è subordinata alla disponibilità di fondi e allo scorrimento di graduatoria degli aventi diritto.

A chi si rivolge:

il servizio è rivolto a tutta la popolazione anziana esposta ad una serie di situazioni di svantaggio (come ad es. anziani con malattie croniche invalidanti).

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

il **Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)** è rivolto ad anziani/e ultrasessantacinquenni, parzialmente autosufficienti o a rischio di perdita dell'autosufficienza, senza adeguato supporto familiare, che non necessitano di prestazioni sanitarie a domicilio, ma che richiedono un supporto per lo svolgimento di alcune funzioni della vita quotidiana.

Organizzazione: competenze per la presentazione delle istanze, afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale _ Servizi Sociali di Comunità delle otto Circoscrizioni così come di seguito elencate:

I Area Circoscrizionale, via Fratelli Orlando n. 16 tel. 091 7405419;

II Area Circoscrizionale, Via Lincoln, 144 tel. 091/7403465 (segreteria);

III Area Circoscrizionale, via Damiano Lo Greco, 5 già via del Segugio, tel. 091/7409160(segreteria);

IV Area Circoscrizionale, viale Regione Siciliana Nord- Ovest, 95 tel. 091/7409529 (segreteria);

V Area Circoscrizionale, via De Sanctis, 14 tel. 740.30.70 (Segreteria); 091/7403068 Sportello di Cittadinanza;

VI Area Circoscrizionale, via Monte San Calogero, 26-28 tel. 091/740.76.88(segreteria);

VII Area Circoscrizionale, Via Spata, 10/20 tel. 091/6716763 (segreteria) – fax. 091/6713984;

VIII Area Circoscrizionale, via Fileti, 19 - corpo E tel. 091/740.74.30(segreteria);

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

-lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 presso gli uffici del Servizio Sociale di Comunità della I, III, IV, V e VII Circoscrizione - e il lunedì, mercoledì e giovedì ore 8.30 alle ore 12.30 presso gli uffici del Servizio Sociale di Comunità della II, VI e VIII Circoscrizione.

Quanto costa il servizio:

il servizio è completamente gratuito. Può essere richiesta una quota in compartecipazione.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio: pubblicata sul portale al seguente link:

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=143:servizio-di-assistenza-domiciliare-sad-&catid=39:anziani&Itemid=57

Servizio 5: Interventi di inclusione sociale e tutela dei cittadini beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'Ufficio del Giudice Tutelare

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il servizio ha la finalità di contribuire a migliorare il sistema di protezione e inclusione sociale dei cittadini adulti o anziani privi in tutto o in parte di autonomia o comunque incapaci di provvedere ai propri interessi, beneficiari di amministrazione di sostegno, in collaborazione con l'Ufficio del Giudice Tutelare, con gli amministratori di sostegno e gli operatori dei servizi sociali, socio-sanitari e sanitari competenti alla presa in carico delle persone con problematiche di Alzheimer, demenza senile, dipendenza, handicap, salute mentale e situazioni di confine tra le varie tipologie di bisogni.

Offriamo informazioni e consulenza sulle misure di protezione giuridica (ricorso per apertura amministrazione di sostegno, apertura tutela) informazioni consulenza e orientamento sul sistema dei servizi sociali e sanitari, valutazione per l'individuazione del servizio Sociale o sanitario competente alla presa in carico, informazioni procedure accesso ai servizi, supporto e consulenza tecnica agli amministratori di sostegno incaricati, confronto professionale con operatori dei servizi, interventi professionali di servizio sociale di breve durata e attività di filtro e raccordo.

A chi si rivolge:

- a beneficiari di amministrazione di sostegno;
- ad amministratori di sostegno;
- ad operatori dei servizi sociali e sanitari;
- ai cittadini richiedenti informazioni e orientamento.

Quali sono i passi per usufruire del servizio:

modalità e requisiti di accesso (fisica e multicanale)

L'attività di orientamento informazione, consulenza viene fornita a tutti coloro che ne fanno richiesta telefonicamente o via e-mail, agli indirizzi e recapiti indicati nella relativa tabella 2.

Il ricevimento del pubblico viene realizzato previo appuntamento. Non sono previste liste d'attesa; per gli interventi professionali di breve durata è necessario che il beneficiario sia residente nel Comune di Palermo.

Tutte le informazioni relative al servizio sono consultabili all'interno del portale del Settore e nel sito del Comune al seguente link:

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=81&Itemid=99

Servizio 6: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

garantiamo la tutela e l'inclusione sociale della persona disabile, attraverso l'erogazione di servizi a favore di soggetti disabili residenti nel Comune di Palermo, mediante la gestione diretta e/o attraverso convenzioni con soggetti del territorio impegnati nel settore della disabilità, nonché contrastare fenomeni di emarginazione e di solitudine favorendo così processi di partecipazione alla vita sociale.

Offriamo i seguenti servizi:

agevolazioni trasporto extraurbano: rilascio di un abbonamento individuale e/o per accompagnatore, per l'intera rete extraurbana dei mezzi dell'Azienda Siciliana Trasporti (AST);

trasporto presso i centri semiresidenziali e per terapie ambulatoriali presso i Centri Convenzionati, svolti entrambi con mezzi in dotazione all'U.O.;

trasporto disabili presso i centri di riabilitazione convenzionati per lo svolgimento di prestazioni riabilitative in regime semiresidenziale (AIAS e Centro di Riabilitazione -VILLA NAVE-), svolto mediante accreditamento;

trasporto scuola-bus per l'accompagnamento dei minori fino alla scuola dell'obbligo, presso gli istituti frequentati, svolto mediante accreditamento.

A chi si rivolge:

ai soggetti disabili residenti nel Comune di Palermo

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

per ottenere i servizi è necessario che l'interessato si presenti presso l'U.O. Interventi per Disabili, presentando un'istanza (su fac-simile fornita dalla U.O.), corredata dalla documentazione sotto riportata.

Tessera AST (abbonamento):

compilazione di istanza, solo nel mese di settembre di ogni anno, su apposito fax-simile, corredata di:

- copia del certificato attestante lo status di portatore di handicap (ex legge 104/92);
- copia del certificato attestante l'invalidità non inferiore al 67% o equiparati; (sono equiparati agli invalidi civili i ciechi civili affetti da cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi con eventuale correzione; gli invalidi del lavoro dal 34% ex T.U. 1124/65; gli invalidi per servizio e di guerra con minorazioni ascritte dalla 1° alla 4° categoria previste dalle norme; i sordi congeniti o divenuti tali prima dell'apprendimento della lingua parlata);
- copia della nomina in qualità di
- copia documento d'identità.
- 1 fotografia formato tessera;
- ricevuta di versamento di euro 3,38 (da effettuare secondo le modalità riportate in seguito)
- copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno e fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale.

Trasporto Scuolabus: compilazione di istanza su apposito fax-simile, corredato di:

- copia del certificato attestante lo status di portatore di handicap (ex legge 104/92);
- copia del certificato attestante l'invalidità civile con indennità di frequenza (ex legge 289/90), indennità di accompagnamento (ex legge 18/80);
- copia della nomina in qualità di _____;
- copia documento d'identità.

Trasporto presso centri di riabilitazione in regime semiresidenziale (mediante accreditamento):

compilazione di istanza su apposito fax-simile corredato da:

- copia del verbale di invalidità / L. 104/92 ;
- autorizzazione rilasciata dall'ASP indicante il centro di riabilitazione;
- copia di eventuale tutela/curatela/amm.ne di sostegno;
- fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale.

Trasporto presso centri di riabilitazione in regime di seminternato e per terapie ambulatoriali (effettuato direttamente dall'A.C.):

compilazione di istanza su apposito fax-simile, corredato da:

- impegnativa USL per terapia;
- attestato di frequenza di riabilitazione;
- copia certificato d'invalidità / copia certificato legge 104/92;
- fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale/tutore/Amministratore di sostegno (allegando specifico provvedimento o nomina);

Le informazioni sui servizi offerti possono essere richieste anche telefonicamente (091/7409471), per e-mail (ufficioh@comune.palermo.it), per fax(091/7409464).

Le informazioni si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune di Palermo www.comune.palermo.it ed in quelle del portale del Settore http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=92&Itemid=97

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale

sede: via Franco Taormina, 1- U.O. Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche;
telefono 091/7409465 -Fax 091/7409464;
e-mail: ufficioh@comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

il pubblico si riceve, il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:

tutte le agevolazioni sono gratuite eccetto la **tessera AST** per cui è richiesto un versamento di **3,38 euro**, da effettuare secondo le seguenti modalità:

- ricevuta versamento della BNL (Banca Nazionale del Lavoro) su c/c n. 00200002 intestato "Azienda Siciliana Trasporti,
- ricevuta di bonifico bancario di euro 3,38 sul seguente IBAN: IT11S0100504600000000200002,
- ricevuta di pagamento vaglia postale di euro 3,38 intestato "Azienda Siciliana Trasporti - via Caduti Senza Croce, 28 Palermo".

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

è possibile scaricare i moduli dal sito del Comune di Palermo: www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza solidale oppure

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=183:modulistica-interventi-socio-assistenziali-ufficio-h-&catid=30:modulistica&Itemid=247

Servizio 7: Progetti ex art.14 L.328/2000

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

offriamo attività finalizzate alla piena inclusione, nella società, delle persone con disabilità, residenti nel Comune di Palermo, mettendo in risalto la centralità della persona disabile, dell'autonomia ed indipendenza individuale, compresa la libertà di compiere le proprie scelte.

Il concetto di vita indipendente rappresenta, per le persone con disabilità, la possibilità di vivere la propria vita come qualunque altra persona, al fine di facilitare la piena integrazione e partecipazione nella società.

Nella promozione della vita indipendente si adottano progetti individualizzati che possono riguardare vari aspetti della quotidianità e investire diversi ambiti (istruzione, lavoro, salute, mobilità personale, cultura), in modo da restituire, alle persone con limitazione dell'autonomia, la capacità e la voglia di rendersi protagonisti della vita sociale, degli studi, dell'impegno lavorativo etc.

Per la gestione del servizio l'Amministrazione Comunale si avvale di Enti Accreditati, iscritti presso apposito registro.

Offriamo l'elaborazione di un progetto individualizzato redatto, previo coinvolgimento diretto della persona disabile e valutazione multidimensionale congiunta (ASP/Comune), nel rispetto dell'autodeterminazione della persona, delle pari opportunità e dell'integrazione sociale.

A chi si rivolge:

a persone adulte con disabilità, di età compresa tra i 18 e i 64 anni, in possesso della certificazione ai sensi della L.104/92 art. 3 e dell'invalidità civile.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso: a seguito di avviso pubblico, l'interessato può presentare istanza, presso l'U.O. Interventi per persone con disabilità (su fac-simile fornita dalla stessa U.O.) corredata di

- fotocopia della legge 104/92 art. 3 comma 3;
- fotocopia del certificato di invalidità 100%;
- relazione clinica aggiornata, redatta da specialista, inerente alla patologia dalla quale si evincono i bisogni della persona con disabilità in termini clinico-riabilitativi e attestanti la condizione di dipendenza vitale;
 - certificazione relativa all'indicatore della situazione economica (equivalente ISEE) ai sensi del DPCM n. 159/2014 e successive modifiche e integrazioni e dichiarazione sostitutiva unica in corso di validità;
- copia di eventuale tutela/curatela/amministrazione di sostegno;
- fotocopia del documento di identità del richiedente e della persona con disabilità;
- autocertificazione del richiedente che attesti che i documenti sono conformi all'originale;
- accettazione dei criteri di valutazione stabiliti nell'avviso.

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=27&catid=40&Itemid=173

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

il pubblico si riceve dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 in via Taormina n.1 (ufficih).

Quanto costa il servizio:

il servizio è completamente gratuito.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

è possibile scaricare il modulo, dopo la pubblicazione dell'avviso pubblico, dal portale del Settore al seguente link:

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=183:modulistica-interventi-socio-assistenziali-ufficio-h-&catid=30:modulistica&Itemid=247

Servizio 8: Centro Diurno per Anziani

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

interventi finalizzati alla socializzazione delle persone anziane e alla loro integrazione con il territorio; attività di promozione del benessere psicofisico e prevenzione situazioni di isolamento attraverso un lavoro di rete con le risorse territoriali e la valorizzazione delle capacità personali degli anziani.

Il Centro si avvale, per la predisposizione e la realizzazione di alcune attività e servizi, della collaborazione di enti pubblici (ASP, Scuola, altri Settori del Comune) e privati, in un'ottica di rete (somministrazione di vaccino, seminari sulla salute e progetti con le scuole).

Offriamo iniziative culturali, ricreative, ludiche, motorie, formative ed informative di carattere intellettuale e sanitario, laboratorio di cucito e ricamo, decoupage, laboratorio di cucina, cineforum, coro; disbrigo pratiche per la fruizione dei servizi comunali; segretariato sociale; interventi professionali di Servizio Sociale; partecipazione alle attività di "Palermo Apre le Porte" con il Settore Area Servizi Educativi Territoriali; predisposizione e realizzazione di progetti, a volte in collaborazione con altri attori sociali (comunità alloggio per minori, scuole, case di riposo, ecc.)

A chi si rivolge:

a tutti gli anziani residenti nel territorio cittadino di età superiore ai 55 anni per le donne, ai 60 anni per gli uomini

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

accesso libero previa iscrizione

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=23&Itemid=168

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale

Sede: piazza Pietro Micca n. 26

tel. 091/7408309 - 091/7408310

e-mail: centranziani@comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

il pubblico si riceve, il lunedì, mercoledì e giovedì dalle ore 08.30 alle ore 12.30 oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:

il servizio è gratuito salvo necessità di compartecipazione

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

scheda di prima accoglienza ad uso interno.

Servizio 9 – Accreditalmento

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Gestione per le procedure per l'accreditamento degli Enti del Terzo Settore erogatori di servizi residenziali e non residenziali e per tutte le sezioni e tipologie previste ex art. 26 L. R. 22/86 e ss.ii.

Gestione per il monitoraggio dei dati degli Enti Accreditati verificando l'avvenuta registrazione, obbligatoria per gli Enti, nella Piattaforma Minori ed eventualmente richiedendo intervento SISPI per eventuali anomalie di sistema; esamina le richieste per l'iscrizione all'Albo Regionale; esamina e verifica il funzionamento dei servizi in collaborazione con le unità organizzative del Servizio Sociale. Ha tra le competenze, la predisposizione di avvisi e il rilascio, su richiesta della Regione Siciliana Assessorato della Famiglia, delle Politiche Sociali e del Lavoro, del parere sul possesso dei requisiti organizzativi previsti dal DPR 29/06/1198 e dal DPR 04/06/1196 n.158, per gli Enti che hanno l'iscrizione all'Albo Regionale (ex art.26 L.22/86). Valutazione della qualità del servizio reso anche attraverso la conoscenza diretta della sede della struttura accreditata e/o che richiede di essere inserita nell'Albo Comunale e/o Regionali.

A chi si rivolge:

il Servizio Accreditalmento è rivolto a strutture socio-assistenziali residenziali e semi-residenziali che hanno per destinatari degli interventi i seguenti soggetti:

- anziani, adulti inabili, adulti con disagio psichico;

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

possono presentare domanda ed essere ammessi al Sistema di Accreditalmento Comunale, soggetti pubblici e privati, titolari di strutture residenziali e semi-residenziali iscritte all'Albo Regionale individuati per le seguenti tipologie

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=31&Itemid=100

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale

il Servizio di accreditamento si pone in rete con il sistema di servizi rivolti alla famiglia, in quanto in grado di acquisire preziosi elementi aggiuntivi finalizzati all'innalzamento della qualità dei servizi resi dall'ente gestore. L'Accreditamento infatti, consiste in una valutazione sistemica e periodica, mirante a garantire l'appropriatezza e il miglioramento continuo dei servizi sociali.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

il pubblico si riceve previo appuntamento i lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9:30 alle 13:00 e il mercoledì anche dalle 15:30 alle 17:00.

Organizzazione:

sede: Palazzo Natale, via Garibaldi n. 26

tel.: 091/7404261

accreditamentoservizisociali@comune.palermo.it

Quanto costa il servizio:

il servizio non ha costi

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

tutti i moduli sono pubblicati sul portale del Comune di Palermo in relazione alle diverse tipologie di accreditamento al seguente link:

<https://www.comune.palermo.it/noticext.php?cat=1&id=16633>

Servizio 10: Servizio Sociale di Comunità (porta di accesso degli utenti alla rete dei servizi cittadini)

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

il Servizio Sociale di Comunità mette in relazione le risorse del territorio, presenti e potenziali, al fine di far crescere un welfare proattivo inteso come rafforzamento delle potenzialità individuali e comunitarie, per contrastare la marginalità reddituale e sociale.

Attraverso un percorso di valutazione sociale costruito con gli utenti, avvalendosi di strumenti uniformi e condivisi, accoglie la domanda dei cittadini, individua insieme agli stessi i bisogni sottesi alla domanda espressa, costruisce ipotesi di cambiamento, orienta all'interno della rete dei servizi.

Ciò si realizzerà attraverso percorsi di aiuto, qualitativamente adeguati, finalizzati al sostegno e alla promozione della persona e alla sua inclusione sociale, in particolare all'interno della progettazione sociale prevista per il REI, Reddito d'Inclusione e per il SIA, Sostegno per l'Inclusione Attiva. Oltre agli interventi che sono stati appena citati, le finalità del servizio sono: promuovere, sostenere e favorire l'attivazione delle reti territoriali, nonché garantire un importante apporto nelle attività di programmazione, progettazione e ricerca. Garantire l'accoglienza quotidiana del cittadino che si rivolge all'Amministrazione Comunale per l'attivazione di interventi di carattere sociale o assistenziale; elaborare progetti di aiuto e/o avviamento a percorsi di autonomia per le famiglie e gli individui a grave rischio di marginalità sociale; accogliere sostenere e prendere in carico le donne vittime di violenza; promuovere, garantire e tutelare il diritto di informazione dei cittadini; favorire la partecipazione dei cittadini alla vita sociale; gestire l'accesso dell'utenza ai servizi sovra-circoscrizionali.

- valutazioni socio-ambientale ai sensi dell'art. n. 31 del D.L.vo 286/98;

A chi si rivolge:

a tutti i cittadini ed agli immigrati; alcuni dei servizi offerti sono riservati ai cittadini italiani o agli immigrati con carta di soggiorno o rifugiati.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

presso gli Sportelli di cittadinanza delle otto sedi del Servizio Sociale Circoscrizionale:

- Servizio Sociale di Comunità I Circoscrizione, via Fratelli Orlando n. 16 tel. 091/7405418 (segreteria)
e- mail sscprimacircoscrizione@comune.palermo.it
- Servizio Sociale di Comunità II Circoscrizione, via Lincoln n. 144 tel. 091/7403465
e- mail sscsecondacircoscrizione@comune.palermo.it
- Servizio Sociale di Comunità III Circoscrizione, via Damiano Lo Greco, 5 già via del Segugio tel. 091/7409160
e- mail sscterzacircoscrizione@comune.palermo.it
- Servizio Sociale di Comunità IV Circoscrizione, viale Regione Siciliana Nord- Ovest n. 95 tel. 091/7409529
segreteria, 091/7409508 Sportello di Cittadinanza, 091/7409530 – 31 Assistenti Sociali, 091/7409532
Assistente Sociale Coordinatore
e- mail sscquartacircoscrizione@comune.palermo.it
- Servizio Sociale di Comunità V Circoscrizione, via De Sanctis n.14 tel. 091 7403068 Sportello di Cittadinanza,
tel. 091/7403070 segreteria, tel. 091/7403071
e- mail sscquintacircoscrizione@comune.palermo.it
- Servizio Sociale di Comunità VI Circoscrizione, via Monte San Calogero n. 26-28 tel. 091 7407680
e- mail sscsestacircoscrizione@comune.palermo.it
- Servizio Sociale di Comunità VII Circoscrizione, Via Spata n. 10/20 tel. 091 7408049
e- mail sscsettimacircoscrizione@comune.palermo.it
- Servizio Sociale di Comunità VIII Circoscrizione, via Fileti n. 19 - tel. 091 7407430
e- mail sscottavacircoscrizione@comune.palermo.it

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=4&Itemid=74

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale

il Servizio Sociale di Comunità, afferente al Servizio Comunità contrasto alla povertà e Sicurezza Sociale, ha sede e competenza nel territorio di ogni Circoscrizione in cui è suddivisa la città.

Giorni e Orari di ricevimento al pubblico:

-lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 presso gli uffici del Servizio Sociale di Comunità della I, III, IV, V e VII Circoscrizione - e il lunedì, mercoledì e giovedì ore 8.30 alle ore 12.30 presso gli uffici del Servizio Sociale di Comunità della II, VI e VIII Circoscrizione.

Quanto costa il servizio:

i servizi sono gratuiti

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Tramite l'Ufficio di Segretariato Sociale si compila una scheda e si fissa un appuntamento con il Servizio Sociale.

Servizio 11: Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale

Finalità specifiche e Cosa offriamo: pianificazione, programmazione, gestione, coordinamento e valutazione dei servizi di assistenza in strada, dormitori, progettazione di interventi di accompagnamento all'autonomia abitativa svolti dalle Associazioni e dagli Enti accreditati in collaborazione con il Servizio Sociale di Comunità.

A chi si rivolge: i destinatari sono le persone in condizioni di grave marginalità sociale e nello specifico persone senza dimora e persone in situazioni di povertà estrema.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso: le modalità di ingresso al servizio si configura attraverso:

- accesso spontaneo
- segnalazione da parte delle Unità di Strada
- segnalazione PM
- segnalazione da parte di Servizi Circostrizionali e Sovra circostrizionali
- segnalazione da parte delle FF.OO.
- segnalazione da parte dei Servizi dell'ASP
- segnalazione da parte del Terzo Settore

Le condizioni di marginalità ed estrema povertà costituiscono i requisiti di accesso al servizio.

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale

Sede: Palazzo Magnisi - Via fratelli Orlando n. 16

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

il servizio riceve lunedì, mercoledì e venerdì dalle 8.30 alle 12.30 o in altra giornata previo appuntamento

tel. 091/7405431 - e- mail: marginalitaadulta@comune.palermo.it

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=16&Itemid=94

Quanto costa il servizio:

il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

scheda osservazione/valutazione

Servizio 12: Mediazioni – Giustizia Riparativa

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Il Servizio promuove e diffonde la cultura della Mediazione e della Giustizia Riparativa attraverso azioni volte alla gestione alternativa dei conflitti nei vari contesti: penale, scolastico, sociale, comunitario e familiare.

L'attività di Mediazione Penale Minorile è rivolta alla vittima e all'autore di reato, minorenne all'epoca del fatto. Ha lo scopo di dare voce alle vittime di reato, di gestire gli effetti negativi creati dai conflitti tra le persone coinvolte in situazioni di reato, attiva l'auto-responsabilizzazione del reo, contribuisce alla ricerca di soluzioni riparative tra le parti. Consente alle parti di essere ascoltate, di esporre liberamente i fatti e di esprimere i propri sentimenti rispetto a ciò che è accaduto, in uno spazio protetto, libero e confidenziale. Ciascuna delle parti può, una volta intrapreso il percorso, decidere liberamente se proseguire, interrompere o sospendere gli incontri. Il percorso di Mediazione Penale è distinto dal procedimento penale minorile e si svolge all'esterno delle Istituzioni Giudiziarie e il suo esito non ha influenza sul procedimento penale. Si attiva su segnalazione dell'Autorità Giudiziaria.

La Mediazione Sociale e Comunitaria permette e facilita la gestione dei conflitti attraverso specifici progetti avviati nelle comunità territoriali.

La Mediazione Scolastica attiva percorsi di sensibilizzazione e mediazione dei conflitti su richiesta delle istituzioni scolastiche e dei Servizi Sociali.

A chi si rivolge:

Destinatari del Servizio sono minorenni, adulti, famiglie e comunità territoriali che desiderano di intraprendere percorsi di mediazione dei conflitti e Giustizia Riparativa.

Mediazione Penale è rivolta ad autori e vittime di reati.

Mediazione Sociale e Comunitaria sono rivolte alle comunità interessate alla mediazione dei conflitti.

Mediazione Scolastica è rivolta alle comunità scolastiche che ne fanno richiesta.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

Si attiva su richiesta spontanea degli utenti, delle Istituzioni del Territorio e su invio dell'Autorità Giudiziaria.

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=22&Itemid=81

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale

Sede: via Don Orione n.18

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

solo per appuntamento: tel. 091/7404103 – 091/7404107

e-mail: mediazionegiustiziariparativa@comune.palermo.it

Quanto costa il servizio:

Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

schede ad uso interno

Servizio 13: Affidamento Familiare e Adozione

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Interventi di sostegno e valorizzazione delle risorse familiari, ai sensi delle [Leggi 184/83](#), e [149/01](#) e seguenti, finalizzati a garantire al minore le condizioni migliori per il suo sviluppo psicofisico. L'Affidamento Familiare è un intervento di prevenzione che evita il ricovero del minore in strutture di accoglienza o ne favorisce le dimissioni, garantendo la continuità dei rapporti con il nucleo d'origine. Con l'affidamento familiare un minore, temporaneamente privo di un ambiente familiare idoneo, è accolto da un nucleo familiare, diverso dal proprio, senza interrompere i contatti e le relazioni affettive con i suoi genitori, per un tempo che può variare in funzione delle esigenze sue e della sua famiglia. Si offre formazione e orientamento a famiglie, coppie, singoli che desiderano mettere a disposizione un ambiente familiare accogliente ai minori con famiglie che vivono una situazione di difficoltà.

Si organizzano percorsi formativi di gruppo e individuali, incontri di promozione dell'affido e giornate esperienziali, gruppi di sostegno alla genitorialità sociale, rivolti alle famiglie affidatarie. Il Servizio cura, in collaborazione con le Autorità Giudiziarie Minorili e con i Servizi Sociali e Socio-Sanitari la progettazione di affidi etero familiari giudiziari e consensuali, l'abbinamento del minore con la famiglia più adatta alle sue esigenze ed il monitoraggio degli affidi.

Presso l'U.O. Affidamento Familiare vengono presentate le istanze di contributo per l'affidamento etero familiare e parentale, che l'U.O. provvede ad istruire, predisponendo gli atti relativi all'impegno ed alla liquidazione delle somme.

Il servizio si occupa anche di percorsi mensili informativi/formativi sull'adozione in collaborazione con l'ASP e le Associazioni; attività di consulenza e sostegno con i genitori e i figli adottivi che richiedono spontaneamente aiuto; progettazione di interventi a favore dei figli adottivi e delle loro famiglie nel post – adottivo ed infine relazioni di aggiornamento richieste dalla Commissione Adozioni Internazionali nel periodo post – adottivo.

A chi si rivolge:

a famiglie, coppie, singoli di maggiore età che desiderano accogliere temporaneamente uno o più minori.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:

per le richieste di formazione, il Servizio riceve su appuntamento al numero sotto indicato;

per le richieste di contributo il Servizio riceve martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=411&Itemid=378

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale

Sede: via del Noviziato n. 20/A I piano

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

il servizio riceve martedì, mercoledì e giovedì dalle 9.00 alle 13.00 o in altra giornata previo appuntamento

e-mail: affidamentofamiliare@comune.palermo.it

Quanto costa il servizio:

il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

scheda ad uso interno; per la richiesta di contributo scaricare la modulistica al seguente link:

http://www.attivitasociali.palermo.it/attachments/article/183/modulo_domanda_contributo_affido_anno_2020.pdf

Servizio 14: Gestione Amministrativa Alloggi**Finalità specifiche e Cosa offriamo:**

- Assegnazione di alloggi di ERP e confiscati
- compilazione e gestione graduatorie
- Vulture e Subentri
- Stipula e rinnovi contratti di locazione
- cambio alloggi
- Sanatoria occupazioni senza titolo
- Decadenze e revoche assegnazioni
- Verifiche reddituali, patrimoniali ed anagrafiche.

A chi si rivolge: ai soggetti e/o ai nuclei familiari con difficoltà a reperire un alloggio.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso

compilare il modulo di domanda scaricabile dal sito del comune al seguente link:
<https://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&set=143> ed allegare i documenti richiesti

Organizzazione:

competenze afferenti all'Ufficio Politiche Abitative

Sede: via Montalbo n. 249, piano secondo.

Telefono: 091/740.9350 – 740.9391

E-mail: sostegnoaffitto@comune.palermo.it - sostegnoaffitto@cert.comune.palermo.it

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=168&Itemid=192

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

il pubblico si riceve martedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Quanto costa il servizio: nessun costo a carico degli utenti

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio: pubblicata sul sito

<https://www.comune.palermo.it/settori.php?func=settore&set=143>

Servizio 15: Gestione Contabile Alloggi**Finalità specifiche e Cosa offriamo:**

determinazione canoni locativi

regolarizzazione pagamento dei canoni locativi per assegnatari ed occupanti senza titolo rateizzazioni.

A chi si rivolge: agli assegnatari regolari ed agli occupanti senza titolo.

Organizzazione: competenze afferenti all'Ufficio Politiche Abitative

Sede: via Montalbo n. 249, piano secondo

Telefono: 091/740.9396 – 740.9382

E-mail: sostegnoaffitto@comune.palermo.it - sostegnoaffitto@cert.comune.palermo.it

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=131&Itemid=238

Giorni e Orari di apertura al pubblico: il pubblico si riceve martedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, mercoledì dalle ore 15.00 alle ore 17.00.

Quanto costa il servizio: nessun costo.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio: non è prevista.

2. Cosa garantiamo, impegni, standard di qualità e diritto al rimborso

Per offrire al cittadino un punto di riferimento per valutare la qualità degli interventi e delle prestazioni, sono stati individuati alcuni “standard”, cioè livelli di qualità che il Comune promette di garantire agli utenti, e che gli stessi potranno in vari modi verificare e misurare. Quando lo standard non è rispettato e le prestazioni si discostano da quanto descritto nella Carta, il cittadino può chiederne conto all’Amministrazione Comunale facendo una segnalazione o presentando un reclamo, secondo le modalità indicate successivamente. In caso di riscontro positivo al reclamo il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una prestazione (nei casi espliciti in cui è previsto un rimborso agli utenti), può avvenire tramite un rimborso di natura economica, quando previsto dai singoli regolamenti di funzionamento, reperibili e disponibili negli uffici.

Gli standard di servizio e relativi indicatori sono indicati nella TABELLA 1 per ogni servizio e sono stati organizzati e suddivisi tra:

GENERALI cioè misurabili non dal singolo cittadino, ma attraverso le indagini di soddisfazione annuali presso i fruitori realizzate dal servizio stesso che poi ne darà conto;

SPECIFICI cioè riferiti al singolo intervento o prestazione, quindi il fruitore può direttamente verificarne il rispetto.

C. Rapporti con i cittadini

1. L'ascolto del cittadino e la tutela dell'utente

L’ascolto dei cittadini è un impegno prioritario dell’Amministrazione Comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo. Dialogare con i cittadini – in quanto clienti, utenti e possibili alleati, significa anche riconoscere loro il diritto: • di fare le segnalazioni di mal funzionamento o disservizio, • di presentare reclami e di ricevere risposte, • di fare proposte di miglioramento. Il Servizio si sente impegnato pertanto a raccogliere e verificare tutte le segnalazioni di “non qualità” circa le prestazioni offerte, perché ritiene indispensabile: utilizzarle come informazioni cruciali per risolvere rapidamente il caso specifico, anche in accordo con l’utente; cercare di comprendere i diversi motivi e cause che hanno prodotto i disservizi o la scarsa soddisfazione delle attese dei cittadini, ai fini del miglioramento; conoscere i bisogni e le domande non rilevate, le attese dei cittadini fruitori verso il servizio. Il Servizio, secondo quanto stabilito dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, ha predisposto pertanto alcuni strumenti e modalità per garantire concretamente il diritto dei cittadini sia ad essere ascoltati sia ad essere tutelati in caso di mancato rispetto degli impegni previsti e contenuti nella Carta dei Servizi.

2. Strumenti e modalità: suggerimenti, segnalazioni, reclami, rimborsi e indagini di soddisfazione

È possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, e-mail) in carta libera.

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, indirizzo di residenza, recapito telefonico). Il Servizio risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque non oltre i 30 giorni.

Gli utenti, grazie alle segnalazioni e ai reclami inoltrati, contribuiscono attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

2.a Suggerimenti e proposte di miglioramento

A chi rivolgersi Come farli pervenire	Capo Area delle politiche socio - sanitarie come indicato nella tabella 2
	via email all'indirizzo: politichesocialiomune.palermo.it via posta all'indirizzo: via Garibaldi n. 26, 90133 Palermo
Cosa succede	I suggerimenti/proposte saranno ricevuti dalla segreteria del Capo Area che dopo averli visionati, li inoltrerà al Responsabile del Servizio interessato. Quest'ultimo avrà cura di prendere in considerazione il suggerimento/proposta e rispondere via e-mail al cittadino che ha formulato la proposta/ suggerimento.

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi Come farli pervenire	Capo Area delle politiche socio - sanitarie come indicato nella tabella 2
	via e-mail all'indirizzo: politichesocialiomune.palermo.it via posta all'indirizzo: via Garibaldi n. 26, 90133 Palermo
Cosa succede	Le segnalazioni saranno ricevute dalla segreteria del Capo Area che, dopo averle visionate, le inoltrerà al Responsabile del Servizio interessato. Quest'ultimo avrà cura di prendere in considerazione le segnalazioni e rispondere via e-mail al cittadino che le ha formulate.

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi Come farli pervenire	Capo Area delle politiche socio - sanitarie come indicato nella tabella 2
	via e-mail all'indirizzo: politichesocialiomune.palermo.it via posta all'indirizzo: via Garibaldi n. 26, 90133 Palermo
Cosa succede	I reclami saranno ricevuti dalla segreteria del Capo Area che, dopo averli visionati, li inoltrerà al Responsabile del Servizio interessato. Quest'ultimo avrà cura di prendere in considerazione i reclami e rispondere via e-mail al cittadino che li ha formulati.

2.d Rimborsi

A chi rivolgersi Come farli pervenire	Capo Area delle politiche socio - sanitarie come indicato nella tabella 2
	via e-mail all'indirizzo: politichesocialiomune.palermo.it via posta all'indirizzo: via Garibaldi n. 26, 90133 Palermo
Cosa succede	Le richieste di rimborso saranno ricevute dalla segreteria del Capo Area che dopo averle visionate, le inoltrerà al Responsabile del Servizio interessato. Quest'ultimo avrà cura di prendere in considerazione tali richieste e rispondere via e-mail al cittadino.

2.e Indagini di soddisfazione dell'utente

Ogni anno su taluni servizi di questa Carta individuati dai Capi Area e/o indicati nel Piano della Qualità dell'Ente, sarà effettuata almeno una rilevazione per verificare il gradimento del Servizio presso la cittadinanza, tramite, indagini di Customer Satisfaction.

2.f Utilizzo di tutte le informazioni

I risultati delle indagini di soddisfazione dei cittadini, verranno resi noti alla cittadinanza e serviranno per impostare i progetti di miglioramento del Servizio, infatti unitamente alle segnalazioni, ai reclami, ai suggerimenti, verranno utilizzati almeno una volta all'anno dal Servizio, per individuare nuovi obiettivi e azioni concrete di miglioramento sia del contenuto delle prestazioni offerte, che delle modalità di erogazione ai cittadini, obiettivi azioni e tempi di cui ci si impegna a darne conto nel sito web del Comune.

D. Informazioni utili

1. Recapiti, orari, responsabili del procedimento

I nominativi dei responsabili dell'erogazione del servizio, i recapiti, le sedi e gli orari di erogazione, ecc. sono indicati nella TABELLA 2 per ogni servizio descritto in questa Carta

2. Cosa fare per...- *Principali frequently asked questions (FAQ) inerenti il servizio.*

In questa sezione si propongono le risposte ad alcune fra le domande più frequenti che vengono poste ai nostri uffici.

descrivere le risposte (R) ad alcune fra le domande (D) più frequenti che vengono poste ai nostri uffici. (vedasi es. sottorip.)

D1. Perché l'intervento di Mediazione Familiare non è rivolto anche a coppie in separazione senza figli?

R1. L'intervento è rivolto a coppie con figli minori di anni 18, poiché inserito nel piano di interventi di tutela dei minori, la cui funzione è demandata per legge all'Ente Locale.

D2. Se sono uno studente posso accedere al tirocinio curriculare inoltrando direttamente la domanda?

R3. La richiesta di avvio dei tirocini curricolari viene inoltrata all'U.O. Accreditamento direttamente dalle università prima dell'inizio dell'anno accademico e cioè nel mese di settembre di ogni anno.