COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

SOCIO ASSISTENZIALI

Aggiornata a Ottobre 2017

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, organizzazionee articolazione delle attività (cosa offriamo, i destinatari, le modalità di accesso, ecc) dei seguenti servizi:

Servizio 1	Ricerca e consegna documenti su apposita richiesta di cittadini
Servizio 2	Promozione della Cittadinanza attiva
Servizio 3	Gestione della Banca Dati Risorse Territoriali presenti nel territorio cittadino e del Distretto Socio Sanitario n. 42
Servizio 4	Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale
Servizio 5	Gestione del Centro Eurodesk e dello sportello di mobilità giovanile europea, nell'ambito della rete internazionale Eurodesk
Servizio 6	Città dei Ragazzi
Servizio 7	Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e di Assistenza Domiciliare (SAD)
Servizio 8	Bonus Figlio
Servizio 9	Bonus Socio Sanitario
Servizio 10	Assistenza Economica Straordinaria
Servizio 11	Sostegno Economico per soggetti affetti da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica)
Servizio 12	Assistenza Economica Straordinaria per spese sanitarie fuori comune
Servizio 13	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 14	Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo
Servizio 15	Contrassegni di parcheggio per disabili
Servizio 16	Progetti assistenziali individuali per l'assistenza domiciliare a persone con disabilità gravissima residenti nel Comune di Palermo
Servizio 17	Servizio Assistenza Domiciliare Disabili Gravi
Servizio 18	Progetti sperimentali di vita indipendente per persone con disabilità
Servizio 19	Verifica requisiti per istituzione posto di sosta riservato ai disabili
Servizio 20	Front Office - Sportelli di cittadinanza (di Segretariato Sociale)
Servizio 21	Servizio Sociale di Comunità
Servizio 22	Emergenze Sociali
Servizio 23	Affidamento Familiare
Servizio 24	Adozioni Nazionali ed Internazionali
Servizio 25	Mediazione Familiare
Servizio 26	Mediazione Penale, Mediazione Sociale e Scolastica
Servizio 27	Spazio Neutro
Servizio 28	Equipe Interistituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento
Servizio 29	Centro Diurno per Anziani
Servizio 30	Centro Sociale Sant'Anna
Servizio 31	Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi

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 Socio Assistenziali* 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, anziani, adulti fragili, persone con disabilità, indigenti, donne vittime di violenza, stranieri, migranti, famiglie in crisi,etc).

Attraverso la carta dei servizi è possibile conoscere le modalità di accesso ai servizi 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 Socio-Assistenziali* 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 del sociale a difesa di minori a rischio devianza, minori e donne in difficoltà, anziani, persone diversamente abili, adulti, disabili in genere, famiglie, emarginati per condizione sociale e/o familiare, ecc.

La Carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispettoa 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.

La 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 Socio Assistenziali,si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' garantito il medesimo servizio a tutti i cittadini-utenti in di pendentemente 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 citta di e utenti.

Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e corte sia 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 queste 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 garantitala 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 gennaio1994**. - 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"**.**

B. Presentazione dei Servizi

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

Servizio 1: Ricerca e consegna documenti su apposita richiesta di cittadini

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
consegnare documenti e missive su apposita richiesta da parte dei cittadini

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Attraverso il link:www.attivitasociali.palermo.it
Attraverso mail: servizisocioassistenziali@comune.palermo.it
Attraverso tel. 091/7404219 -20

Organizzazione:
Palazzo Natale - via Garibaldi n. 26, Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 12.00 ed il mercoledì pomeriggio anche dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:
il servizio è gratuito fatta eccezione per le richieste di accesso agli atti da inoltrare al Settore, i cui costi sono i seguenti:
Diritti di ricerca: - per ogni documento risalente a non oltre un anno dalla richiesta nulla è dovuto a titolo di diritto di ricerca - per ogni documento risalente a oltre un anno dalla richiesta e fino a 10 anni 0,52 cent - per ogni documento risalente a oltre 10 anni dalla richiesta e fino a 20 anni 2,58 euro - per ogni documento risalente a oltre 20 anni dalla richiesta 5,16 euro.
Costi di riproduzione: - riproduzione fotostatica formato UNI A/4 (o formati inferiori) 0,10 cent a facciata - riproduzione fotostatica per formati superiori all'UNI A/4 e per formati UNI A/3 0,21 a facciata - costo di stampa di documento ricavato da memoria informatica 0,15 cent per ciascun foglio - costo di riproduzione per quanto previsto al 2° comma dell'art. 2 ai prezzi di del regolamento mercato

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Istanza in carta libera

Servizio 2: Promozione della Cittadinanza Attiva.

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Promuovere la Cittadinanza Attiva, attraverso la co-costruzione di nuovi legami ed interlocuzioni, con cittadini ed enti, per lo sviluppo di progettualità inerenti temi di interesse della comunità locale e sociale.
Offriamo l'amministrazione e gestione del sito web del Settore www.attivitasociali.palermo.itche costituisce uno strumento di interfaccia con i cittadini e di conoscenza delle attività, degli interventi dei servizi che l'Amministrazione Comunale eroga nell'ambito del sociale.

A chi si rivolge:
a tutti i cittadini ed in particolare (per le competenze del Servizio Civile e dello Sportello Eurodesk) ai giovani dai 16 ai 30 anni

Quali sono i passi per usufruire del servizio:Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
per l'accesso al sito web basta collegarsi al seguente link: www.attivitasociali.palermo.it.
Attraverso mail: innovazionecittadinanzattiva@comune.palermo.it
Attraverso telefono: 091/7405452 (segreteria)

Organizzazione:
Palazzo Magnisi - Via Fratelli Orlando n. 16, Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Il pubblico si riceve, il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00, il mercoledì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00, oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:
il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Nessuna

Servizio 3: Gestione della Banca Dati Risorse territoriali presenti nel territorio cittadino e del Distretto Socio Sanitario n. 42

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Lo scopo principale della Banca Dati Risorse è quello di fornire un servizio ai cittadini e agli operatori, attraverso la raccolta e il periodico aggiornamento delle risorse e dei servizi presenti sul territorio, e la successiva pubblicazione all'interno del sito web del Settore delle principali informazioni censite. Per completare l'attività di rilevazione delle risorse, si è scelto di esaltare il momento dell'incontro relazionale con i vari referenti delle risorse censite.
Offriamo informazioni e la possibilità agli enti istituzionali o associazione del terzo settore, di essere inseriti all'interno della banca dati, consultabile attraverso il sito web del Settore *www.attivitasociali.palermo.it*

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini, a tutti gli operatori di istituzioni o enti del terzo settore

Quali sono i passi per usufruire del servizio:Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Attraverso il link: http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=380&Itemid=269
Attraverso mail: innovazionecittadinanzattiva@comune.palermo.it
Attraverso tel. 091/7405400

Organizzazione:
Palazzo Magnisi - Via Fratelli Orlando n. 16, Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Il pubblico si riceve, il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00, il mercoledì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00, oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:
il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Esiste una scheda di segnalazione Enti, Servizi e prestazioni attraverso la quale vengono registrate le informazioni sulla Banca Dati Risorse. La stessa può essere compilata da tutti gli operatori che, per motivi diversi, hanno rapporti con la risorsa da censire. Oppure può essere compilata e spedita, all'U.O. via mail direttamente dall'ente o dall'associazione. E' possibile scaricarla al seguente link:
http://www.attivitasociali.palermo.it/attachments/article/698/scheda_rilevazione_risorse_ver_21_11_2012.pdf

Servizio 4: Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

La gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale (dallo sviluppo delle progettualità, alla selezione dei candidati, alla formazione dei volontari, alla gestione dei progetti e coordinamento dei volontari)

L'Ente partecipa, con la presentazione di progettualità, preliminarmente elaborate dagli operatori del Settore Servizi Socio Assistenziali, ai Bandi del Servizio Civile Nazionale del Dipartimento Gioventù e del Servizio Civile Nazionale *http://www.gioventuserviziocivilenazionale.gov.it/*

Offriamo la possibilità di far partecipare i giovani volontari ai progetti sociali del Settore Servizi Socio Assistenziali i cui destinatari sono anziani, minori, adulti fragili, disabili, immigrati, rifugiati e nomadi etc. e, altresì, l'opportunità di fare un esperienza di un anno presso le unità organizzative del settore collaborando con il Servizio Sociale del Settore.

A chi si rivolge:

Ai giovani da 18 a 28 anni

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

al Servizio Civile Nazionale, si accede mediante partecipazione a bandi pubblici e possono accedere giovani da 18 a 28 anni attraverso:

- il link: http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=733&Itemid=371
- inviando una mail all'indirizzo: *innovazionecittadinanzattiva@comune.palermo.it*
- telefonando al numero 091/7405452 (segreteria)

Organizzazione:

Palazzo Magnisi - Via Fratelli Orlando n. 16, Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve, il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00, il mercoledì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00, oppure, in altra giornata, previo appuntamento.

Quanto costa il servizio:

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Modulistica prevista dal Dipartimento Gioventù che è possibile scaricare dal seguente link: http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=733&Itemid=371

Servizio 5: Gestione del Centro Eurodesk e dello sportello di mobilità giovanile europea, nell'ambito della rete internazionale Eurodesk

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

L'Amministrazione Comunale ha aderito al partneriato con Eurodesk Italia, la rete italiana di informazione, orientamento e di promozione delle politiche Europee in favore della Gioventù, promosse dall'Unione Europea

e dal Consiglio d'Europa negli ambiti: scolastico, formativo, lavorativo e di volontariato, poiché ritiene questi temi affini e funzionali alla messa in pratica dell'idea di cittadinanza e partecipazione che sta promuovendo in questi ultimi anni. Offriamo l'opportunità di partecipazione ad esperienze di studio, formazione, lavoro e volontariato in Europa

L'U.O. Innovazione e Cittadinanza Attiva gestisce il Centro e lo sportello Eurodesk fornendo informazioni ai cittadini agevolando la ricerca di dati disponibili, in tempo utile, orientando i giovani che, per diversi motivi, si trovano ostacolati dal digital–divide nell'accesso all'Europa e alle altre opportunità loro offerte dai programmi della U.E., con particolare accento sulla Mobilità Educativa Transnazionale dei giovani.

La finalità principale del Centro Eurodesk è quella di contribuire fattivamente allo sviluppo della consapevolezza nei giovani palermitani di essere già cittadini europei, promuovere l'apprendimento ed il libero movimento, per finalità di studio, di formazione specialistica e di lavoro, obiettivi intorno a cui ruotano le politiche europee attuate nel corso degli ultimi anni, con il finanziamento del programma europeo Erasmus+.

A chi si rivolge:

ai giovani di età dai 16 ai 30 anni

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

al Centro Eurodesk possono accedere giovani dai 16 ai 30 anni e si accede:

- direttamente allo sportello;
- attraverso il link: http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=796&Itemid=384
- per mail all'indirizzo: palermo.comune@eurodesk.it oppure innovazionecittadinanzattiva@comune.palermo.it
- per telefono 091/7405401 oppure 091/ 7405452 (segreteria)

Organizzazione:

Palazzo Magnisi - Via Fratelli Orlando n. 16, Palermo

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve, il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00, il mercoledì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 17.00, oppure, in altra giornata, previo appuntamento.

Quanto costa il servizio:

Il servizio è gratuito ad eccezione dei costi di viaggio, vitto e alloggio che potrebbero anche essere carico dei giovani.

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Modulistica in uso alla rete Eurodesk che è possibile scaricare da questo link: http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=797&Itemid=386

Servizio 6: 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(*www.comune.palermo.it*) ed in quello del Settore (*www.attivitasociali.palermo.it*)
Attraverso mail: g.parisi@soc.comune.palermo.it
Attraverso telefono: 091/671.43.73
Attraverso fax: 091/671.43.73
Organizzazione:
La "*Città dei Ragazzi*" ha sede nel giardino informale della Casina Cinese in viale Duca degli Abruzzi n. 1/D

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
dal martedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 19.30; la domenica dalle ore 9.00 alle ore 13.30. E' presente un servizio di animazione tutte le mattine dalle 10.00 alle 13.30 e nel pomeriggio dalle 16.30 alle 19.30.
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. ed in ordine alla tutela della salute dei lavoratori.

Quanto costa il servizio:
€2,00 per l'utilizzo di 2 laboratori, il trenino ed il battello
€5,00 abbonamento mensile;
€1.00 biglietto scuole

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Nessuna

Servizio 7: Servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
l'Assistenza Domiciliare tramite la gestione dei servizi SAD e ADI 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"

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.
Il *Servizio Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)* è rivolto a cittadini e anziani non autosufficienti, nonché a soggetti affetti da malattie croniche stabilizzate, non autosufficienti, nonché ai pazienti con malattie acute o riacutizzate, temporaneamente invalidanti e ai pazienti inguaribili in fase terminale che non rispondono ai trattamenti specifici e a pazienti critici e speciali ed ancora ai soggetti affetti da Alzheimer agli stadi 3°/4°/5°/6°.
Si riceve previo appuntamento telefonico contattando i numeri 091/7404222 e 091/7404212

Organizzazione:
Palazzo Natale di Monterosato - Via Garibaldi 26 - U.O. Gestione Fondi PAC

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Il pubblico si riceve, esclusivamente il Lunedì dalle ore 09.30 alle ore 12.30, oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:
Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Per ottenere i servizi gli interessati devono presentare un'istanza presso la Circoscrizione di appartenenza

Servizio 8: Bonus Figlio

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Erogazione BONUS Figlio attraverso un contributo economico di € 1.000,00

A chi si rivolge:
A tutti i residenti nel territorio, agli extracomunitari con permesso di soggiorno per i figli nati nell'arco dell'anno solare

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Per accedere al servizio occorre la Residenza nel Comune al momento del parto
Le istanze vanno presentate presso le circoscrizioni a seguito di bando emesso dal servizio su indicazione della Regione Sicilia
Attraverso telefono: 091/740.42.51 - 740.42.56
Attraverso fax: 091/7404212
Organizzazione:
Palazzo Natale di Monterosato - Via Garibaldi, 26 - Unità Organizzativa Inclusione Sociale

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Il pubblico si riceve, esclusivamente il Lunedì dalle ore 09.30 alle ore 12.30, oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:
Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Modulistica predisposta dalla Regione Sicilia allegata all'avviso ceh può essere scaricata dal link della regione: http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=797&Itemid=386

Servizio 9: Bonus Socio Sanitario

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Erogazione BONUS Socio Sanitario
Buono sociale (contributo economico)
Buono di servizio (prestazioni socio-sanitarie)

A chi si rivolge:

A tutti i residenti nel territorio del Distretto Socio Sanitario n. 42 con Disabilità grave Legge 104 art. 3 c. 3, o Invalidità al 100% con indennità di accompagnamento

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

Le istanze vanno presentate presso le Circoscrizioni a seguito bando emesso dallo scrivente Servizio su indicazione della Regione Sicilia

- telefono: 091/740.42.51 - 740.42.56
- fax: 091/7404212

Organizzazione:

Palazzo Natale di Monterosato - Via Garibaldi, 26 - Unità Organizzativa Inclusione Sociale

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve, esclusivamente il Lunedì dalle ore 09,30 alle ore 12,30. Oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Modulistica predisposta dalla Regione Sicilia allegata all'avviso

Servizio 10: Assistenza Economica Straordinaria

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Assistenza economica straordinaria attraverso l'erogazione di un Contributo economico ai nuclei familiari e/o alle persone che versano in gravi difficoltà economiche

A chi si rivolge:

ai nuclei familiari e/o alle persone che versano in gravi difficoltà economiche, residenti nel territorio cittadino e con Reddito complessivo del nucleo familiare pari o inferiore al minimo vitale

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

Le istanze vanno presentate presso gli uffici circoscrizionali del servizio sociale di comunità per definire un progetto di intervento
telefono:

- 091/740.42.51 - 740.42.56
- fax: 091/7404212

Organizzazione:

Palazzo Natale di Monterosato - Via Garibaldi, 26 - Unità Organizzativa Inclusione Sociale

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Il pubblico si riceve, esclusivamente il Lunedì dalle ore 09,30 alle ore 12,30. Oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:
Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Nessuna modulistica

Servizio 11: Sostegno Economico per soggetti affetti da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica)

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Sostegno Economico per soggetti affetti da SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica) attraverso un contributo economico di € 400.00 mensili

A chi si rivolge:
A tutti i residenti nel territorio del Distretto Socio Sanitario n. 42

Quali sono i passi per usufruire del servizio:Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
occorre presentare la Certificazione medica che attesti la diagnosi, e un'autocertificazione attestante lo stato di famiglia
Le istanze vanno presentate presso il Settore Servizi Socio Assistenziali Unità Organizzativa Interventi per Disabili e Soggetti Affetti da Patologie Croniche e Prevenzione delle Dipendenze Patologiche (ex Ufficio H) Via Franco Taormina n. 1, Palermo

Organizzazione:
Palazzo Natale di Monterosato - Via Garibaldi, 26 - Unità Organizzativa Inclusione Sociale

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Il pubblico si riceve, esclusivamente il Lunedì dalle ore 09.30 alle ore 12.30,oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:
Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Modulistica predisposta dalla Regione Sicilia allegata all'avviso

Servizio 12: Assistenza Economica Straordinaria per spese sanitarie fuori comune

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
un contributo economico per l'Assistenza Economica Straordinaria Spese Sanitarie fuori comune

A chi si rivolge:
Ai nuclei familiari e/o alle persone che devono recarsi fuori comune per urgenti e gravi interventi sanitari con Residenza nel territorio cittadino e Reddito complessivo del nucleo familiare pari o inferiore al minimo vitale

Quali sono i passi per usufruire del servizio:Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Le istanze vanno presentate presso gli uffici di Via Garibaldi, 26

Organizzazione:
Palazzo Tommaso Natale di Monterosato - Via Garibaldi n.26 - U.O. Inclusione Sociale

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Il pubblico si riceve, in modalità front-office, esclusivamente il Lunedì dalle ore 09.30 alle ore 12.30. Oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Quanto costa il servizio:
Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Istanza predisposta dal Servizio Integrazione Sociale

Servizio 13: 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

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
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, nonché porre in essere adempimenti, in collaborazione con gli amministratori di sostegno per i cittadini con problematiche di Alzheimer, demenza senile, handicap, salute mentale e situazioni di confine tra le varie tipologie.
Offriamo valutazione sociale, individuazione del Servizio Sociale o Sanitario competente ed inoltro del decreto, supporto all'amministratore incaricato. Valutazione, consulenza e supporto tecnico vengono effettuate dall'U.O anche su richiesta di cittadini, di amministratori di sostegno e di altri servizi

A chi si rivolge:
Ad Adulti o Anziani privi in tutto o in parte di autonomia beneficiari di amministrazione di sostegno.
Per orientamento e consulenza a cittadini, operatori dei servizi sociali e sanitari, amministratori di sostegno

Quali sono i passi per usufruire del servizio:Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Per il trattamento del caso è necessario che il beneficiario sia residente nel Comune di Palermo.Orientamento ed informazione vengono forniti a tutti coloro che ne fanno richiesta
Si può richiedere informazione consulenza/intervento presso l'ufficio o telefonicamente o via e-mail, agli indirizzi e recapiti indicati nella relativa tabella 2.
Non sono previste liste d'attesa; tutte le informazioni relative al servizio sono consultabili sul sito del settore e sito del comune

Organizzazione:
sede di via Scopari 2 - Centro Al Khalisa – U.O. A-Sostegno
telefoni: 091/617.15.78 - 617.20.77 - 740.81.40

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
tutti i giorni ore 8.00 - 14.00 e il mercoledì anche ore 15.00 – 18.00 per informazioni e richiesta di appuntamento. Le informazioni, la normativa, la modulistica sono consultabili anche sul sito del Comune. E' possibile l'accesso ai portatori di handicap

Quanto costa il servizio:
nessun costo

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Nessuna

Servizio 14: Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Garantire 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 (Centro Diurno Riabilitativo COR e Comunità Educativa Baida) 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: ciechi civili affetti da cecità assoluta o con residuo visivo non superiore ad 1/10 in entrambi gli occhi con eventuale correzione; invalidi del lavoro dal 34% ex T.U. 1124/65; invalidi per servizio e di guerra con minorazioni ascritte dalla 1° alla 4° categoria previste dalle norme; 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 (exlegge 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(0917409464)
Le informazioni si possono trovare anche nelle pagine del sito del Comune di Palermo (www.comune.palermo.it) ed in quelle del sito del settore (www.attivitasociali.palermo.it).

Organizzazione:
Sede in via Franco Taormina, 1- U.O. interventi per disabilie Soggetti affetti da Patologie Croniche
Telefono 091/7409465 -Fax 091/7409464
E-mail ufficioh@comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00

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 sociale 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 15: Contrassegni di parcheggio per disabili.

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Facilitare gli spostamenti con l'autovettura e la possibilità di sosta nelle aree riservate ai soggetti disabili con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta e ai non vedenti, attraverso il rilascio/rinnovo di apposita autorizzazione denominata "contrassegno di parcheggio per disabili", previo specifico accertamento sanitario.
Il contrassegno è strettamente personale, non è vincolato ad uno specifico veicolo e deve essere esposto, in originale, nella parte anteriore del veicolo in modo chiaramente visibile per i controlli.

A chi si rivolge:
Ai soggetti disabili con capacità di deambulazione sensibilmente ridotta, anche a tempo determinato, in conseguenza di infortunio o per altre cause patologiche, e ai non vedenti residenti nel Comune di Palermo.

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

Presentazione dell'Istanza su fac-simile fornita dal Servizio presso l'U.O. Interventi per disabili, corredata di:

- Certificato medico rilasciato dal Servizio di Medicina Legale della A.S.P. di appartenenza, da cui risulta l'effettiva capacità di deambulazione impedita o sensibilmente ridotta o del Verbale della commissione medica integrata di cui art. 20 legge n°102/09 riportante l'esistenza dei requisiti sanitari necessari per la richiesta del rilascio del contrassegno invalidi di cui art. 381 comma 2 del DPR 495/92;(in fase di primo rilascio o per rinnovo del contrassegno con validità inferiore a 5 anni o con validità di anni 5 oltre 6 mesi dalla data di scadenza dell'autorizzazione).
- Certificato del medico curante con la dicitura che confermi il "persistere delle condizioni sanitarie (capacità di deambulazione sensibilmente ridotta) che hanno dato luogo al rilascio del contrassegno invalidi" (solo per il rinnovo del contrassegno con validità di cinque anni: entro e non oltre 6 mesi dalla data di scadenza dell'autorizzazione).
- Fotocopia del documento di riconoscimento del disabile e/o del Rappresentante Legale/tutore/Amministratore di sostegno(allegando specifico provvedimento o nomina);
- Fotocopia del contrassegno (solo per il rinnovo);
-Attestazione di avvenuto pagamento di € 5,00 per diritti di istruttoria della pratica.
- Foto formato tessera (recente di cui i connotati siano ben identificabili).

Organizzazione:

Sede in via Franco Taormina, 1- U.O. interventi per disabilie Soggetti affetti da Patologie Croniche
Telefono 091/7409477 -Fax 091/7409464
E-mail ufficioh@comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:

€ 5,00 per diritti di istruttoria della pratica, da effettuare :

- presso la Tesoreria Comunale di Palermo (Banca Nazionale del Lavoro)
- o con bonifico bancario/postale utilizzando il seguente codice: IBAN IT19K0100504600000000218100 con la causale "Diritti di istruttoria Contrassegno H"
- ovvero attraverso C/C Postale n° 15685902 intestato al Comune di Palermo con la causale "Diritti di istruttoria - Contrassegno H".

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

E' possibile scaricare il modulo dal sito del Comune di Palermo[www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/donwload/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)]

Servizio 16: Progetti assistenziali individuali per l'assistenza domiciliare a persone con disabilità gravissima residenti nel Comune di Palermo

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Offrire Assistenza Domiciliare a supporto della persona non autosufficiente e della sua famiglia, anche in termini di incremento delle ore di assistenza tutelare e personale già previste per il soggetto beneficiario.

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 a seguito di valutazione multidimensionale congiunta (ASP/ Comune), per l'assistenza domiciliare a supporto della persona non autosufficiente e della sua famiglia.
La realizzazione del progetto avviene allorquando la Regione Sicilia assegna al Distretto Socio Sanitario n°42 le risorse finanziarie.

A chi si rivolge:
Ai disabili in condizione di disabilità gravissima:
- pazienti con malattia cronica, irreversibile, totalmente dipendenti, obbligati al letto e/o in carrozzina;
- pazienti con demenza terminale che richieda assistenza totale perché completamente incapaci di comunicare, allettati e/o in carrozzina nonché incontinenti;
- pazienti in stato vegetativo o coma o "locked- in syndrome";
- pazienti affetti da malattia neuro-muscolare e dipendenza ventilatoria per almeno 8 ore su 24;
- pazienti con necessità di ventilazione meccanica, invasiva;
- pazienti affetti da malattia organica cronica, irreversibile, associata a disturbi del comportamento tali da mettere a rischio la propria o l'altrui incolumità vitale

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 disabili (su fac-simile fornita dalla U.O. stessa), 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/amm.ne 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;

Organizzazione:
Via Franco Taormina,1 - U.O. Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche
Telefono 091/7409477 -Fax 091/7409464
mail: *ufficioh@comune.palermo.it*

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:
Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
A seguito di Avviso Pubblico è possibile scaricare il modulo dal sito del Comune di Palermo [www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/download/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)]

Servizio 17: Servizio Assistenza Domiciliare Disabili Gravi

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Attività di Assistenza Domiciliare, per 2 ore giornaliere (antimeridiane e/o pomeridiane), sia nei giorni feriali che festivi, a favore di soggetti disabili presso le loro abitazioni e su tutto il territorio comunale. Favorire la permanenza e l'integrazione della persona disabile nel proprio nucleo familiare, garantendo le seguenti prestazioni:

- aiuto per l'igiene e cura della persona;
- aiuto per la preparazione e somministrazione dei pasti;
- aiuto per il governo ed igiene dell'alloggio;
- lavaggio e stiratura della biancheria;
- disbrigo pratiche e commissioni varie (visite mediche, accompagnamento, etc.).

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

A chi si rivolge:

ai disabili gravi che per le condizioni psichiche, fisiche o sensoriali, soli o senza adeguato supporto familiare, non sono in grado di gestirsi autonomamente e necessitano di prestazioni sostitutive o integrative di quelle familiari

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

Presentazione di un'istanza,(su fac-simile fornito dal Servizio) corredata di:

- fotocopia del verbale di L.104/92 art. 3, comma 3;
-fotocopia del certificato di invalidità (☐100%; ☐100% con accompagnamento con indennità di accompagnamento);
- fotocopia del decreto di tutela, di curatela o di amministrazione di sostegno;
- fotocopia del certificato di invalidità per eventuale altro disabile presente nel nucleo familiare con punteggio superiore al 74%;
- ogni altra documentazione medica aggiornata, rilasciata da struttura pubblica attestante l'eventuale aggravamento delle condizioni fisiche del disabile;
- ogni altra documentazione attestante l'eventuale variazione della situazione sociale personale o del nucleo familiare;
- situazione economica del disabile (ai fini della quantificazione della quota di compartecipazione al costo del servizio);
- certificazione relativa all'indicatore della situazione economica equivalente ISEE – socio - sanitario (accesso alle prestazioni socio-sanitarie quali l'assistenza domiciliare per le persone con disabilità/ non autosufficienti) ai sensi del DPCM n. 159/2014 e successive modifiche ed integrazioni (ai fini della valutazione per la formulazione della graduatoria);
- copia del documento di riconoscimento del disabile o del legale rappresentante.

Organizzazione:

Via Franco Taormina,1 - U.O. Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche
telefono 091/7409471-091421491 -Fax 091/7409464 - E-mail:*ufficioh@comune.palermo.it*

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

è possibile scaricare il modulo dal sito del Comune di Palermo[www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/download/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)]

Servizio 18: Progetti sperimentali di vita indipendente per persone con disabilità

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Attività finalizzata alla piena inclusione nella società delle persone con disabilità residenti nel comune di Palermo e a mettere in risalto la centralità della persona disabile, della loro 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 loro 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.

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 disabili (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/amm.ne 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.

Organizzazione:

Via Franco Taormina,1 - U.O Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche
Telefono 091/7409477 - Fax 091/7409464-
E-mail ufficioh@comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:

Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
A seguito di Avviso Pubblico è possibile scaricare il modulo dal sito del Comune di Palermo [www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/download/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)]

Servizio 19: Verifica requisiti per istituzione posto di sosta riservato ai disabili

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Assegnare a titolo gratuito un adeguato spazio di sosta ai disabili che non hanno disponibilità di uno spazio di sosta privato accessibile, nonché fruibile, dietro specifica richiesta da parte del detentore del contrassegno di parcheggio per disabili (per un massimo di cinque anni rinnovabili).
Si garantisce l'istruzione delle istanze ricevute al fine di procedere alla trasmissione delle stesse all'Ufficio Mobilità Urbana, che provvederà, previo sopralluogo tecnico, all'emissione di ordinanze di istituzione di posti H personalizzati.

A chi si rivolge:
Ai soggetti disabili

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Presentazione dell'istanza (su fac-simile fornita dall'U.O. Interventi per disabili), corredata di:
- Certificato medico rilasciato dalle UU.OO.SS. di Medicina Legale ASP 6, riportante il diritto all'assegnazione di un adeguato spazio di sosta, nonché per le patologie di cui è affetto, la necessità di frequenti e protratti contatti con strutture ospedaliere e/o sanitarie.
Nel caso in cui nella certificazione di cui sopra non venga evidenziata la necessità di frequenti e protratti contatti con strutture ospedaliere e/o sanitarie, l'interessato dovrà presentare uno dei seguenti documenti:
- patente B/S e carta di circolazione;
- attestato di frequenza scolastica(o dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/00);
- attestato di lavoro con orari di servizio(o dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/00);
- attestato di integrazione sociale (attività associativa; volontariato, sport etc.).
- Fotocopia del contrassegno
-Fotocopia documento di riconoscimento in corso di validità del disabile e/o del legale rappresentante/tutore/amministratore di sostegno (allegando specifico provvedimento o nomina).

Organizzazione:
via Franco Taormina,1 – U.O. Interventi per Disabili e Soggetti affetti da Patologie Croniche
Telefono 091/7409477 -Fax 091/7409464
E-mail ufficioh@comune.palermo.it

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle 8.30 alle 12.00 il Mercoledì anche di pomeriggio dalle 15.00 alle 17.00

Quanto costa il servizio:
Il servizio è completamente gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

E' possibile scaricare il modulo dal sito del Comune di Palermo[www.comune.palermo.it/modulistica online/Area della cittadinanza sociale oppure www.comune.palermo.it/Settore Servizi Socio-Assistenziali/download/modulistica Interventi Socio Assistenziali (ufficio H)];

Servizio 20: Front Office - Sportelli di cittadinanza (di Segretariato Sociale)

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Fornire, ai cittadini che ne hanno fatto richiesta, informazioni esatte, aggiornate e verificate sui servizi e sulle prestazioni di carattere sociale, sanitario, scolastico, culturale e lavorativo e sulle procedure d'accesso ai servizi, orientando i cittadini verso la fruizione dei servizi offerti dall'Amministrazione Comunale (inoltre, fissiamo l'appuntamento per la valutazione del Servizio Sociale)

Gli uffici di Cittadinanza sono i primi punti di accesso a disposizione dei Cittadini, dislocati su tutto il territorio cittadino e rappresentano, attraverso il Segretariato Sociale (istituito con la L.328/2000), la risposta istituzionale al diritto dei cittadini di ricevere informazioni esatte, complete ed esaustive sull'insieme dei servizi, delle procedure per accedervi, delle prestazioni e delle normative per poter effettuare una libera scelta tra le risorse sociali disponibili sul territorio.

Il Segretariato in particolare adempie ai seguenti compiti:

- accoglienza delle richieste dei cittadini;
- collegamento tra risorse territoriali e stato di bisogno;
- informazione/comunicazione ovvero un'informazione guidata ed integrata che non rinvia ad ulteriori passaggi;
- orientamento(fornire e selezionare indicazioni congrue rispetto ad un bisogno valutato);
- attività di comunicazione ed informazione atte a facilitare l'accesso dei cittadini ai servizi; orienta e fornisce informazioni aggiornate sui servizi e sulle modalità di accesso alle prestazioni di carattere sociale, sanitario, scolastico, culturale, lavorativo.

A chi si rivolge:

Ai cittadini, agli operatori dei servizi, agli amministratori locali, ai rappresentanti del privato sociale

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 circoscrizionali:
I Circoscrizione, via Fratelli Orlando n. 16 tel. 091 7405418 (segreteria);
II Circoscrizione, Via Lincoln, 144 (riceve dal lunedì al giovedì)
III Circoscrizione, via del Segugio, 7
IV Circoscrizione, viale Regione Siciliana Nord- Ovest, 95
V Circoscrizione, via De Sanctis, 14
VI Circoscrizione, via Monte San Calogero, 26-28
VII Circoscrizione, Via Spata, 10/20
VIII Circoscrizione, via Fileti, 19 - corpo E

Organizzazione:

Gli Uffici di Cittadinanza hanno sede presso ogni sede del Servizio Sociale Circoscrizionale. In ciascuna sede, otto in tutta la città, vi è uno sportello dell'Ufficio di Cittadinanza che orienta e fornisce informazioni aggiornate sui servizi e sulle modalità di accesso alle prestazioni di carattere sociale, sanitario, scolastico, culturale, lavorativo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Quanto costa il servizio:
Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
nessuna

Servizio 21: Servizio Sociale di Comunità (porta di accesso degli utenti alla rete dei servizi cittadini)
Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Prevenire le condizioni di bisogno, promuovere ed attivare le risorse territoriali, personali ed istituzionali, anche attraverso le reti esistenti, la creazione di nuove reti ed il mantenimento delle stesse, 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; effettuare una prima valutazione della situazione personale e familiare per l'invio ai servizi competenti; elaborare progetti di aiuto e/o avviamento a percorsi di autonomia per le famiglie e gli individui a grave rischio di marginalità sociale; 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; attuare gli interventi di valutazione e progettazione delle situazioni segnalate dall'Autorità Giudiziaria, dalle scuole, dai servizi della ASP.
Inoltre, su richiesta del Tribunale per i Minorenni:
-garantire lo svolgimento di tutte le attività finalizzate ad ottenere l'idoneità all'adozione;
- svolgere attività di verifica sull'andamento dell'affidamento pre-adottivo;
- effettuare le valutazioni riguardanti i procedimenti ai sensi dell'art. 31 del T.U. sull'immigrazione, per gli interventi tendenti a garantire la permanenza sul territorio italiano del genitore straniero privo di permesso di soggiorno, qualora la sua espulsione possa provocare pregiudizio ai figli minori già integratisi nel territorio cittadino.

Valutiamo richieste di aiuto e realizziamo progetti di intervento finalizzati al superamento delle situazioni di bisogno.

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

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:
I Circoscrizione, via Fratelli Orlando n. 16 tel. 091 7405418 (segreteria)
e- mail sscprimacircoscrizione@comune.palermo.it;
II Circoscrizione, via Lincoln n.144 tel. 091 7403465
e- mail sscsecondacircoscrizione@comune.palermo.it;
III Circoscrizione, via del Segugio n. 4 tel. 091 7409160
e- mail sscterzacircoscrizione@comune.palermo.it;
IV Circoscrizione, viale Regione Siciliana Nord- Ovest n. 95 tel.0917409530
e- mail sscquartacircoscrizione@comune.palermo.it;
V Circoscrizione, via De Sanctis n.14 tel. 091 7403061/64
e- mail sscquintacircoscrizione@comune.palermo.it;
VI Circoscrizione, via Monte San Calogero n. 26-28 tel. 091 7407680
e- mail sscsestacircoscrizione@comune.palermo.it;

VII Circoscrizione, Via Spata n. 10/20 tel. 091 7408084
e- mail sscsettimacircoscrizione@comune.palermo.it;
VIII Circoscrizione, via Fileti n. 19 - corpo E tel. 091 7407430
e- mail sscottavacircoscrizione@comune.palermo.it

Organizzazione:
Il Servizio Sociale di Circoscrizione ha sede e competenza nel territorio di ogni Circoscrizione in cui è suddivisa la città.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
riceve:
- l'utenza spontanea, previo appuntamento fissato dall'Ufficio di Cittadinanza ogni martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
- l'utenza inviata da altri Enti, per appuntamento in base alla disponibilità oraria degli Assistenti Sociali.

Quanto costa il servizio:
I servizi sono gratuiti

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Prima dell'accesso al Servizio sociale di Comunità bisogna chiedere un appuntamento tramite l'Ufficio di Cittadinanza che compilerà una scheda ad uso interno.

Servizio 22: Emergenze Sociali

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Fornire una risposta tempestiva - ora e adesso- ad un evento acuto che comprometta il normale svolgimento della vita quotidiana delle persone, intervenendo con azioni tampone/contenimento per tutelare la persona e ridurre il disagio determinato dall'evento traumatico. Tale intervento viene svolto in qualità di referenti nel protocollo di intervento Funzione 2, Progetto Augustus, di Protezione Civile e mira alla promozione di azioni di protezione e a fornire sostegno alle persone in difficoltà proponendo soluzioni tempestive che consentano la programmazione di azioni risolutive ad eventi critici.

A chi si rivolge:
A tutti i cittadini in situazione di emergenza, che possono accedere agli interventi attraverso formale segnalazione del Servizio Sociale o di altri enti/associazioni presenti nel territorio; agli operatori delle forze dell'ordine e a tutti gli operatori dei servizi che volessero segnalare una situazione di emergenza sociale

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

Organizzazione:
Palazzo Magnisi - Via fratelli Orlando n. 16

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
solo per appuntamento: tel.091 7405431 - e- mail: emergenzaservizisociali@comune.palermo.it;

Quanto costa il servizio:
Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
nessuna

Servizio 23: Affidamento Familiare

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Intervento di sostegno e valorizzazione delle risorse familiari, ai sensi delle Leggi 184/83, e 149/01 e seguenti, finalizzato a garantire al minore le condizioni migliori per il suo sviluppo psicofisico. E' un intervento di prevenzione che evita il ricovero del minore in strutture di accoglienza e garantisce 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 parenti, 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 offrire un ambiente familiare accogliente ai minori con famiglie che vivono una situazione di difficoltà.

Offriamo: Percorsi formativi di gruppo e individuali; Incontri di promozione e giornate esperienziali; Contributo per le famiglie affidatarie

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 il lunedì, martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Organizzazione:

sede in Via del Noviziato n. 20/A

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

solo per appuntamento: tel. 091 7408705/12; 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/index.php?option=com_content&view=article&id=778:modulistica-servizio-pianificazione-sociale-e-gestione-dei-servizi-sociali-territoriali&catid=30:modulistica&Itemid=247

sul sito www.attivitasociali.palermo.it

Servizio 24: Adozioni Nazionali ed Internazionali

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

Offrire orientamento, sostegno e accompagnamento alle coppie ed alle famiglie, che intendono adottare uno o più bambini o che hanno già adottato, attraverso:

- un'attività di sensibilizzazione ed informazione alle coppie aspiranti all'adozione, mediante incontri di gruppo i cui ambiti d'approfondimento riguardano la legislazione in materia e le problematiche specifiche dell'adozione;
- sostegno in favore di coppie che hanno già adottato minori in ambito nazionale e internazionale, attraverso colloqui di coppia e individuali, per favorire l'inserimento del minore nel nuovo nucleo familiare;
- collaborazione con Enti autorizzati, Istituzioni private coinvolti nel percorso adottivo

A chi si rivolge:

A famiglie o coppie coniugate (con o senza figli) che desiderano adottare o che hanno già adottato minori in ambito nazionale e internazionale

Organizzazione:
sede di via del Noviziato n. 20/A

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
solo per appuntamento: tel. 091 7408704 - e-mail adozioninazionalinternazionali@comune.palermo.it
per informazioni dal lunedì al giovedì ore 9.00/12.00 senza appuntamento

Quanto costa il servizio:
Il Servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Scheda ad uso interno

Servizio 25: Mediazione Familiare

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Fornire un sostegno alle coppie in crisi per separazione o divorzio, al fine di favorire la riorganizzazione familiare al di là del conflitto coniugale, attraverso un percorso di aiuto che prende in considerazione sia gli aspetti affettivi / relazionali che patrimoniali, favorendo l'assunzione di responsabilità necessarie al mantenimento delle funzioni genitoriali. Gli incontri, da 4 a 8, sono condotti da mediatori esperti in un clima di massima riservatezza e neutralità.
Fornire, inoltre, un sostegno ai figli delle coppie in separazione e/o divorzio mediante i "Gruppi di Parola": spazi dove, attraverso tecniche di animazione, fabulazione e disegno, i bambini possono esprimere le proprie emozioni ed i propri vissuti, relativi alla separazione dei propri genitori

A chi si rivolge:
Alle coppie, con figli minori di anni 18, in via di separazione o divorzio che vivono un grave conflitto.
Organizzazione:
sede di via Goldoni n. 9, piano 10

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
solo per appuntamento: tel. 091 7408324 - e-mail: *mediazionefamiliare@comune.palermo.it*

Quanto costa il servizio:
Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Scheda ad uso interno

Servizio 26: Mediazione Penale, Mediazione Sociale e Scolastica

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Mediazione Penale: l'Ufficio si fa carico dell'ascolto delle vittime di reati commessi da minorenni imputabili. Ha lo scopo di dare voce alle vittime di reato, di gestire gli effetti negativi creati dai conflitti tra le persone coinvolte in situazione di reato, attivare l'auto-responsabilizzazione del reo, contribuire alla ricerca di soluzioni riparative dell'offesa e conciliative tra le parti. Ciascuna delle parti può, in qualsiasi momento, decidere liberamente di 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, il suo esito non ha influenza sul procedimento penale.
Mediazione Sociale: attività di supporto a realtà del territorio nella diffusione di pratiche riconciliative e di modalità pratiche di gestione di conflitti.

Mediazione Scolastica: attività inerenti il contrasto, la prevenzione, il trattamento del bullismo e la diffusione di pratiche per la gestione pacifica dei conflitti scolastici.
Promozione della cultura della mediazione attraverso incontri in favore di organizzazioni scolastiche, educative, sociali, giudiziarie e a favore delle Forze dell'Ordine.

A chi si rivolge:
*Mediazione Penale:*ad autori e vittime di reati commessi da un minorenne
*Mediazione Sociale:*alle comunità interessate alla mediazione dei conflitti
Mediazione Scolastica: alle scuole che ne fanno richiesta

Quali sono i passi per usufruire del servizio:Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
Per la mediazione penale minorile esclusivamente su invio dell'autorità Giudiziaria
Per la mediazioni sociale su segnalazione di cittadini o istituzioni territoriali
Per la mediazione scolastica su invio del Dirigente Scolastico

Organizzazione:
sede di via Don Orione n.18

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
solo per appuntamento: tel.091 7404107 - e-mail: *mediazionepenale@comune.palermo.it*

Quanto costa il servizio:
Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Scheda ad uso interno

Servizio 27: Spazio Neutro

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
mirare ad una ricostruzione della responsabilità genitoriale, in alcuni casi favorire anche la ripresa dei rapporti con adulti significativi (nonni, zii); offrire un aiuto al bambino in situazioni di conflitto familiare per separazione e/o divorzio o altre vicende di grave e profonda crisi; garantire l'esercizio del diritto di visita e cura della relazione con il genitore non affidatario, in quelle situazioni in cui è richiesta una protezione o la ripresa della relazione genitore-figlio, offrendo per gli incontri, uno spazio rassicurante, accogliente e sicuro.

A chi si rivolge:
Ai minori in situazioni di conflitto familiare in caso di separazione e ai loro genitori

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

Organizzazione:
sede di Via Goldoni n. 9, piano 9

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
solo per appuntamento: tel. 091 7408321 - e-mail: *spazioneutro@comune.palermo.it*

Quanto costa il servizio:
Il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Scheda ad uso interno

Servizio 28: Equipe Interistituzionale Territoriale Abuso e Maltrattamento

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Contrastare l'emergente fenomeno dell'abuso sessuale e del maltrattamento fisico-psicologico ai minori.
Offriamo:
- attività di sensibilizzazione, informazione e monitoraggio del fenomeno nel territorio cittadino, per l'individuazione precoce e la rimozione delle condizioni di rischio;
- attività di consulenza agli operatori che raccolgono rivelazioni dirette o indirette da parte di minori, indicative di una situazione di abuso o di maltrattamento;
- sostegno, ai minori e alle famiglie, finalizzato al recupero di spazi di genitorialità.

Le attività sono svolte in équipe interistituzionali che:
- accolgono le segnalazioni provenienti da ambiti pubblici e privati;
- inoltrano le segnalazioni all'Autorità Giudiziaria;
- provvedono alla protezione e alla tutela del minore;
- provvedono alla valutazione del danno e alla definizione del progetto direcuperabilità della famiglia;
- accompagnano il minore in tutte le fasi del procedimento processuale;
- elaborano un progetto di intervento in favore del minore e della famiglia

A chi si rivolge:
Ai minori e alle famiglie

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

Organizzazione:
sede di Via Fratelli Orlando n. 16 - - tel.091 7405443 - e-mail: *equipeinteristituzionale@comune.palermo.it*

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
previo appuntamento dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00;
il mercoledì anche dalle ore15.00 alle ore 17.00

Quanto costa il servizio:
Il Servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
Scheda ad uso interno

Servizio 29: Centro Diurno per Anziani

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
favorire la socializzazione delle persone anziane e la loro integrazione con il territorio; promuovere il benessere psicofisico e prevenire 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 culturale 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

Organizzazione:
sede di Piazza Pietro Micca n. 26 - tel. 091 74083 09/10 - e-mail: *centranziani@comune.palermo.it*

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30; il mercoledì anche dalle ore15.30 alle ore 18.00

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 30: Centro Sociale Sant'Anna

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
promuovere azioni di prevenzione del disagio adolescenziale attraverso la messa in rete delle risorse e il coinvolgimento diretto delle persone. Le attività sono rivolte sia ai minori che alle famiglie e consistono in: laboratori ludico/creativi, musicali, espressivi, motori; attività didattica-formativa e di orientamento lavorativo; gite ed escursioni al fine di prevenire situazioni di disagio e di emarginazione gestiti in collaborazione con i volontari e gli operatori del terzo settore.
Fornire servizi informativi e formativi di sostegno e aiuto ai genitori. Il Segretariato Sociale all'interno del Centro garantisce un'aggiornata informazione sui servizi e sulle risorse della città. Svolge altresì attività didattica, orientamento professionale, lavorativo e sostegno alla genitorialità. Ha competenza sovra-circoscrizionale

A chi si rivolge:
A minori dai 14 ai 16 anni ed a famiglie

Organizzazione:
sede di Piazza Kalsa n. 31 - tel. 0917408881
email: *centrosantanna@comune.palermo.it*

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00; il mercoledì anche dalle ore15.30 alle ore 17.30

Quanto costa il servizio:
Il Servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio: Scheda di prima accoglienza ad uso interno

Servizio 31: Interventi per Immigrati, Rifugiati e Nomadi

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

realizzare l'integrazione dei cittadini stranieri nel territorio comunale mantenendo i rapporti con le comunità straniere presenti nel territorio, rappresentando le esigenze ai competenti organi, anche attraverso l'azione dei mediatori culturali.

fornire informazioni e orientamento ai soggetti nomadi e immigrati sui servizi sociali del Comune, sulle procedure amministrative e burocratiche, sull'accesso ai servizi legali, sanitari e lavorativi.

Svolge azioni di tutela su incarico dell'Autorità Giudiziaria nei confronti dei "minori non accompagnati"; si fa carico delle segnalazioni dell'Ufficio Stranieri della Questura e della presa in carico dei soggetti coinvolti nei programmi di integrazione sociale ex art. 18 Testo Unico sull'immigrazione (soggetti vittime della tratta o ridotti in schiavitù).

A chi si rivolge:

A migranti, rifugiati e nomadi

Organizzazione:

Sede in via Lincoln n. 144 – 091/7403481 – 091/7403490 – 091/7403463 (Ufficio di Cittadinanza) fax 091/6164918; e-mail:*ufficio.nomadi.immigrati@comune.palermo.it*

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

Per informazioni il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00

Per il Servizio Sociale il mercoledì pomeriggio o su appuntamento

Quanto costa il servizio:

Il Servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

Scheda di prima accoglienza ad uso interno

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 servizioe 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

E' possibile presentare suggerimenti, reclami, segnalazioni, sia verbalmente (di persona o per telefono) sia per iscritto (lettera, fax, email) 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	Capo Area, Dirigente del Settore Servizi Socio – Assistenziali come indicato nella tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo:servizisocioassistenziali@comune.palermo.it Via fax: al n. 091/7404212 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 email al cittadino che ha formulato la proposta/ suggerimento.

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Capo Area, Dirigente del Settore Servizi Socio – Assistenziali come indicato nella tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo: servizisocioassistenziali@comune.palermo.it Via fax: al n. 091/7404212 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 email al cittadino che le ha formulate.

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Capo Area, Dirigente del Settore Servizi Socio – Assistenziali come indicato nella tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo: servizisocioassistenziali@comune.palermo.it Via fax: al n. 091/7404212 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	Capo Area, Dirigente del Settore Servizi Socio – Assistenziali come indicato nella tabella 2
Come farli pervenire	Via email all'indirizzo: servizisocioassistenziali@comune.palermo.it Via fax: al n. 091/7404212 Via posta all'indirizzo: via Garibaldi n. 26, 90133 Palermo
Cosa succede	Le richieste di rimborso saranno ricevuti 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.sonoindicati nella TABELLA 2per ogni serviziodescritto 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 abnche 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. Ai bandi del Servizio Civile Nazionale possono partecipare giovani di anni 30?

R2. No perche è la fascia di età stabilita dal Dipartimento Gioventù e Servizio Civile è quella che va dai 18 ai 28 anni.

D3. Che cos'è il Buono di Servizio?

R3. E' un voucher rilasciato dall'Ente Locale ai beneficiari del bonus socio-sanitario non è in denaro, ma in servizi.

D4.

R4.