COMUNE DI PALERMO

CARTA DEI SERVIZI

DELLA

CITTADINANZA SOLIDALE

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	Front-Office per la ricezione di richieste da parte dei cittadini e consegna copia di documenti su apposita istanza degli stessi
Servizio 2	Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale
Servizio 3	Gestione delle procedure per la partecipazione ai bandi del Servizio Civile Nazionale
Servizio 4	Pianificazione dei tirocini formativi curriculari di studenti delle università cittadine
Servizio 5	Città dei Ragazzi
Servizio 6	Casa dei Diritti
Servizio 7	Servizio Assistenza Domiciliare (SAD)
Servizio 8	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 9	Trasporto a favore di soggetti disabili all'interno del Comune di Palermo
Servizio 10	Progetti ex art.14 L.328/2000
Servizio 11	Centro Diurno per Anziani
Servizio 12	Accreditamento servizi non residenziali
Servizio 13	Accreditamento strutture residenziali
Servizio 14	Misure di contrasto alla Povertà
Servizio 15	Front Office - Sportelli di Cittadinanza (Segretariato Sociale)
Servizio 16	Servizio Sociale di Comunità
Servizio 17	Emergenze Sociali

Servizio 18	Interventi in favore di adulti in condizioni di grave marginalità sociale
Servizio 19	Mediazioni – Giustizia Riparativa
Servizio 20	Affidamento Familiare
Servizio 21	Adozioni Nazionali ed Internazionali
Servizio 22	Interventi contro l'Abuso ed il Maltrattamento di Minori
Servizio 23	Interventi di tutela dei minori
Servizio 24	Spazio Neutro
Servizio 25	Gestione Amministrativa Alloggi
Servizio 26	Gestione Contabile 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 del Settore della Cittadinanza Solidale* 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 del Settore della Cittadinanza Solidale* 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.

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 del Settore della Cittadinanza Solidale*, si ispira ai seguenti principi:

Uguaglianza

E' 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 Curriculari di Formazione e orientamento con L'Università di Palermo (UNIPA).
- **Convenzione n. 1868048 /UGS del 21/11/2016** per la gestione dei Tirocini Curriculari 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. 109 del 21/06/2019** avente per oggetto: "Ridefinizione dell'Assetto Organizzativo della struttura e delle competenze degli Uffici Comunali" nonché allegato n. 1 – Parte I del ROUS (Organigrammi e relative competenze). A seguito dell'applicazione della deliberazione n. 109 e attraverso gli ordini di servizio di seguito elencati, il Settore della Cittadinanza Solidale ha ridefinito l'assetto organizzativo della struttura e delle competenze articolando il Settore nel seguente modo:
  - Staff del Capo Area
  - Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale
  - Servizio Distretto Socio Sanitario e Progettazione
  - Servizio Gestione Amministrativa e Liquidazioni
  - Servizio Dignità dell'Abitare.
  Di seguito gli ordini di servizio relativi al nuovo assetto organizzativo:
- **Circolare di Settore n. 299788 del 20/03/2019 –** Ricevimento pubblico Settore della Cittadinanza Solidale. Nuove disposizioni relative ai giorni ed orari di ricevimento del pubblico, del Settore della Cittadinanza Solidale.
- **Determinazione Sindacale n. 60/DS del 17/05/2019 – Nomina Garante per la persona con Disabilità del Comune di Palermo.**
- **Ordine di Servizio n. 88 del 11/07/2018 –** costituzione dell'U.O. Casa dei Diritti afferente allo Staff del Capo Area.
- **Ordine di servizio n. 95 del 02/10/2019** – Organizzazione Servizio Distretto Socio Sanitario e progettazione.
- **Ordine di Servizio n. 105 del 16/10/2019** – Organigramma Servizio Gestione Amministrativa e Liquidazioni.
- **Disposizione di Servizio n. 131 del 02/12/2019** – Organizzazione del Servizio Sostegno alla Comunità, contrasto alla povertà e Servizio Sociale in unità organizzative.
- **Disposizione di Servizio n. 07** del 21/01/2020 – Istituzione dell'Unità Organizzativa Adozioni Nazionali ed Internazionali.
- **Disposizione di Servizio n. 119** del 16/09/2020 - Soppressione dell'Unità Organizzativa

B. Presentazione dei Servizi

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

Servizio 1: Front-Office per la ricezione di richieste da parte dei cittadini e consegna copia di documenti su apposita istanza degli stessi

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
la consegna di documenti e missive su apposita richiesta da parte dei cittadini e fornitura copia di atti su istanza 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 seguente link
http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=87&Itemid=155;
attraverso mail: servizisocioassistenziali@comune.palermo.it;
attraverso tel. 091/7404219 -21

Organizzazione: gestione delle competenze in Staff al Capo Area
Palazzo Natale - via Garibaldi n. 26, Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
lunedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

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: Pubblicizzazione delle attività e delle prestazioni attraverso la gestione del portale del Settore della Cittadinanza Solidale

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
l'amministrazione e gestione del sito web del Settore che, costituisce uno strumento di interfaccia con i cittadini e di conoscenza delle attività, delle prestazioni, degli interventi e dei servizi che l'Amministrazione Comunale eroga nell'ambito sociale. Il portale del Settore è uno strumento fondamentale per far conoscere meglio i servizi, le attività e gli interventi che l'Amministrazione Comunale fornisce ai cittadini e la cui pubblicizzazione viene

realizzata attraverso avvisi e pubblicazioni consultabili nell'homepage al seguente link: http://www.attivitasociali.palermo.it/

A chi si rivolge:
a tutti i cittadini ed in particolare, per le competenze del Servizio Civile, ai giovani dai 18 ai 28 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.;
per informazioni attraverso mail: innovazionecittadinanzattiva@comune.palermo.it;
per informazioni attraverso telefono: 091/7405452 (segreteria).

Organizzazione: gestione delle competenze in Staff al Capo Area
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 08.30 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

Servizio 3: 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. L'Ente partecipa, con la presentazione di progettualità, preliminarmente elaborate dagli operatori del Settore della Cittadinanza Solidale, ai Bandi del Servizio Civile Nazionale del Dipartimento Gioventù e del Servizio Civile Nazionale *http://www.gioventuserviziocivilenazionale.gov.it/*
Attraverso il Servizio Civile i giovani volontari hanno l'opportunità di impegnarsi nei progetti sociali del Settore della Cittadinanza Solidale, i cui destinatari sono: anziani, minori, MSNA, adulti fragili, disabili, immigrati, rifugiati e nomadi etc. e hanno altresì, l'opportunità di fare un'esperienza di un anno presso le unità organizzative del settore collaborando con il Servizio Sociale.

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 candidarsi 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
- https://www.comune.palermo.it/scn.php
- inviando una mail certificata all'indirizzo: settoreservizisocioassistenziali@cert.comune.palermo.it
- telefonando al numero 091/7405452 (segreteria)

Organizzazione: gestione delle competenze in Staff al Capo Area
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 08.30 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 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 4 - 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 Magnisi via Fratelli Orlando n. 16
Tel. 091/7405420
E-mail : innovazionecittadinanzattiva@comune.palermo.it

Quanto costa il servizio:
il servizio non ha costi
Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

nessuna modulistica

Servizio 5: 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: g.parisi@soc.comune.palermo.it ;
attraverso telefono: 091/6714373 – 091/7409022 – 091/7409021
attraverso fax: 091/6714373

Organizzazione: gestione delle competenze in Staff al Capo Area

la "*Città dei Ragazzi*" ha sede nel giardino informale della Casina Cinese, in viale Duca degli Abruzzi n. 1/D Palermo.

Giorni e Orari di apertura al pubblico:

dal martedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 19.30; la domenica dalle ore 10.00 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 (che è subordinato all'affidamento del servizio tramite Bando Pubblico).

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:

momentaneamente, in attesa della riattivazione di tutti i servizi da usufruire presso la "Città dei Ragazzi", la vendita dei biglietti è sospesa. Pertanto la fruizione della Città dei Ragazzi è a titolo gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

nessuna

Servizio 6: Casa dei Diritti

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

un luogo simbolico atto a favorire e promuovere accoglienza; a tutelare i diritti umani e promuovere azioni contro le discriminazioni di ogni natura; a svolgere attività di ricerca e rilevazione delle risorse del territorio; a promuovere la cultura dell'accoglienza. E' presente all'interno della casa dei diritti uno sportello di orientamento a favore di persone di origine straniera per favorire processi di integrazione e di intesa con uffici comunali e con enti del terzo settore. Il servizio si occupa della presa in carico dei Minori Stranieri Non Accompagnati (MSNA) e dei giovani adulti (già MSNA) su mandato dell'Autorità Giudiziaria. Si occupa altresì di:

- attività istituzionale nell'ambito delle tutele;
- monitoraggio delle misure rieducative;
- monitoraggio e controllo degli SPRAR (minori e adulti) e delle strutture di accoglienza per minori stranieri non accompagnati;
- trasferimenti dei MSNA;
- collaborazione ed integrazione con il Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza e con i Tutori;
- predisposizione di progetti di Affidamento Familiare e raccordo con la specifica unità organizzativa;
- eventuale ricerca di posti per l'inserimento dei MSNA nelle strutture di accoglienza durante gli sbarchi c/o il porto di Palermo.
- ai minori stranieri non accompagnati ed ai genitori stranieri richiedenti autorizzazione alla permanenza sul territorio nazionale

A chi si rivolge: ai minori stranieri non accompagnati (MSNA) e agli adulti stranieri

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, il martedì e giovedì dalle ore 09.00 alle ore 14.00, il mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle 16.00 oppure, in altra giornata, previo appuntamento, contattando il telefono di seguito indicato

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

Fax : 091/7404212

e-mail: casadeidiritti@comune.palermo.it

Quanto costa il servizio: il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio: nessuna

Servizio 7: 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 cosi 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 8: 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 9: 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 (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(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 10: 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 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/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

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale - Servizi Sociali di Comunità delle otto Circoscrizioni cosi 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)

Sede: sedi dei Servizi Sociali di Comunità .

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
il pubblico si riceve -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.

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 11: 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 12 - Accreditamento Servizi non residenziali

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Accreditamento degli Enti erogatori di servizi non residenziali, servizi a domicilio dell'utente o presso centri diurni, centri antiviolenza, case di accoglienza ad indirizzo segreto e strutture di ospitalità in emergenza per donne vittime di violenza; aggiorna il registro degli enti accreditati, esamina le richieste per l'iscrizione all'Albo regionale, verifica del funzionamento dei servizi in collaborazione con i le Unità Organizzative del Servizio Sociale
con il D.P. 28/05/1987 "Regolamento tipo sull'organizzazione dei servizi socio-assistenziali" emanato in attuazione della legge 22/86, al punto 26) "La vigilanza, il coordinamento, il controllo e la verifica degli interventi non gestiti in forma diretta" è stato delineato il ruolo di controllo che il Comune deve esercitare rispetto agli Enti convenzionati di cui si avvale per l'erogazione dei servizi socio assistenziali. Si determina con evidenza che la titolarità dei servizi sociali è in capo all'ente locale, è che quest'ultimo deve attivare i propri uffici per verificare non solo il possesso dei requisiti strutturali e gestionali, ma soprattutto la qualità dei servizi di accoglienza offerto agli ospiti.

A chi si rivolge:
il Servizio Accreditamento 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 Accreditamento 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, esclusivamente il lunedì dalle ore 09.30 alle ore 12.30 oppure, in altra giornata, previo appuntamento

Organizzazione:
sede: Palazzo Natale, via Garibaldi n. 26
tel. : 091/7404264
accreditamentoservizinonresidenziali@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 13: Accreditamento Strutture Residenziali
Finalità specifiche e Cosa offriamo:
Accreditamento delle strutture residenziali, aggiornamento del registro degli enti accreditati, esame delle richieste per l'iscrizione all'Albo regionale, esame e verifica del funzionamento delle strutture in collaborazione con i le Unità Organizzative del Servizio Sociale.
Con il D.P. 28/05/1987 "Regolamento tipo sull'organizzazione dei servizi socio-assistenziali" emanato in attuazione della legge 22/86, al punto 26) "La vigilanza, il coordinamento, il controllo e la verifica degli interventi non gestiti in forma diretta" è stato delineato il ruolo di controllo che il Comune deve esercitare rispetto agli Enti convenzionati di cui si avvale per l'erogazione dei servizi socio assistenziali. Si determina con evidenza che la titolarità dei servizi sociali è in capo all'ente locale, è che quest'ultimo deve attivare i propri uffici per verificare non solo il possesso dei requisiti strutturali e gestionali, ma soprattutto la qualità dei servizi di accoglienza offerto agli ospiti.

A chi si rivolge:
il Servizio Accreditamento è rivolto a strutture socio-assistenziali residenziali.

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 Accreditamento Comunale, soggetti pubblici e privati, titolari di strutture residenziali iscritte all'Albo Regionale individuati per le seguenti tipologie:

- casa famiglia
- comunità alloggio
- case di accoglienza per gestanti e madri con figli
- struttura di primissima accoglienza per MSNA
- struttura di accoglienza di secondo livello per MSNA
- comunità alloggio per anziani e adulti inabili
- case di riposo per anziani
- casa albergo

- comunità alloggio per disabili psichici
- eventuali altre tipologia di struttura residenziale istituite dalla Regione Siciliana

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, 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.

Sede: Palazzo Natale di Monterosato via Garibaldi n. 26
Tel: 091/7404215
Fax: 091/7404212
E-mail : a.prisciandaro@soc.comune.palermo.it ; accreditamentoserviziresidenziali@comune.palermo.it
http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=1008&Itemid=401

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 non ha costi

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:

tutti i moduli sono pubblicati sul portale del Comune di Palermo al seguente link:
https://www.comune.palermo.it/noticext.php?cat=1&id=16633

Servizio 14: Misure di contrasto alla Povertà

Finalità specifiche e Cosa offriamo: si tratta di misure economiche diverse, di sostegno per la cittadinanza e di contrasto alla povertà; il RCD è il nuovo strumento unico nazionale di politica attiva del lavoro e di contrasto alla povertà e all'esclusione sociale erogato sotto forma di sussidio, dal marzo 2019. Sostituirà il Reddito per l'Inclusione che resterà attivo per chi ha ricevuto il contributo per la prima volta nel 2019 fino al diciottesimo mese di erogazione. Il RCD è composto di due parti: un **assegno mensile**, che avrà un importo variabile secondo le dimensioni del nucleo familiare e altre variabili. L'assegno sarà caricato nella **Carta RCD** (una piccola quota dell'importo potrà essere prelevato in forma di contante, la maggior parte dell'importo dovrà essere speso in negozi convenzionati; gli importi non spesi saranno decurtati) ed un **progetto** personalizzato di reinserimento sociale e lavorativo.

I nuclei beneficiari del Reddito di Cittadinanza non immediatamente attivabili per un percorso lavorativo, vengono contattati dal Servizio Sociale del Comune competente per iniziare un percorso di inclusione sociale. Il percorso prevede la stipula del **Patto per l'inclusione sociale** e inizia con un colloquio tra l'assistente sociale del Comune e il nucleo beneficiario del Reddito di Cittadinanza, che serve a raccogliere, tramite apposita strumentazione, le informazioni utili a delineare una valutazione generale non solo dei bisogni ma anche delle risorse e delle aspirazioni del nucleo familiare.

Il Patto per l'inclusione prevede specifici **impegni** da parte della famiglia e **supporti** da parte dei servizi territoriali. L'obiettivo è costruire interventi su misura, insieme alle famiglie stesse, per rimuovere le cause della povertà e accompagnare queste ultime verso l'autonomia.

L'adesione al Patto per l'inclusione sociale, per i nuclei non esentati, è una condizione necessaria per il mantenimento del beneficio economico.

A chi si rivolge: a tutti i cittadini che versano in condizioni di difficoltà economica, residenti nel territorio cittadino.
Potranno accedere al RCD le famiglie con :
Cittadinanza italiana o europea o con permesso di soggiorno di lunga durata
Residenza in Italia da almeno 10 anni di cui gli ultimi 2 in modo continuativo
Valore ISEE < 9.360 Euro
Patrimonio immobiliare < 30.000
Patrimonio mobiliare compreso fra 6.000 e 30.000 con maggiorazioni previste in caso di nuclei con disabili

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso: la domanda per usufruire del contributo RCD deve essere fatta presso i Caf o gli Uffici Postali o tramite portale dedicato. L'utente inviato dall'INPS ai Servizi Sociali sarà convocato per il colloquio con il Servizio Sociale di Comunità attraverso l'email comunicata al momento della presentazione dell'istanza e indicata sulla piattaforma Gestione Patti per l'Inclusione (GE.P.I.) del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Al momento del colloquio per il RCD l'utente dovrà presentarsi fornito di fotocopia della Carta di Identità di tutti i componenti il nucleo familiare.

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale – Unità Organizzative Servizio Sociale di Comunità Aree Circoscrizionali I, II, III, IV, V, VI, VII e VIII

Giorni e Orari di apertura al pubblico: La progettazione sociale potrà essere concordata presso la sede del Servizio Sociale di Comunità, competente per il territorio di residenza, sempre previa convocazione a seguito di esito positivo da parte dell'INPS.

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

Quanto costa il servizio: il servizio è completamente gratuito

Servizio 15: Front Office - Sportelli di Cittadinanza (Segretariato Sociale)

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
gli Sportelli 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 Sociale offre informazioni ed assistenza per il Reddito di Cittadinanza.
In particolare i cittadini potranno ricevere supporto nella compilazione della domanda e sulle informazioni relative a tutti i passaggi del percorso per ottenere il beneficio, a tutti gli obblighi e le modalità di comunicazione dei cambiamenti relativi alla condizione economica, alla composizione del nucleo familiare, ai patti per l'inclusione sociale, ai progetti di pubblica utilità..
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:
gli sportelli di cittadinanza son attivi nelle sedi dei Servizi Sociali di Comunità delle otto Circoscrizioni cosi 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);

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=197&Itemid=117

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale – Unità Organizzative Servizio Sociale di Comunità Aree Circoscrizionali I, II, III, IV, V, VI, VII e VIII.
Gli Uffici di Cittadinanza hanno sede presso ogni sede del Servizio Sociale di Comunità.
Giorni e Orari di apertura al pubblico
Ricevimento per il REI:
-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 gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
nessuna per le richieste di informazioni. Per l'accoglienza propedeutica alla progettazione sociale REI, i titolari di Carta REI devono presentarsi al colloquio muniti di fotocopia del modello ISEE e di fotocopia di carta d'identità per ciascun componente del nucleo familiare.

Servizio 16: 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 - corpo E 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 17: Emergenze Sociali

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

l'U.O. trova motivazione della sua esistenza nell'art. 22 della Legge 328/2000. La norma prevede che ogni ambito territoriale garantisca le prestazioni del Servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari.

Tale servizio si attiva in presenza di situazioni di emergenza sociale, ovvero in quelle situazioni che richiedono interventi tempestivi in prossimità di condizioni di rischio che possano mettere a repentaglio l'integrità, l'incolumità o la dignità di persone o nuclei familiari.

L'unità interviene su richiesta formulata esclusivamente dalle AA.GG., prevalentemente da parte della Procura della Repubblica presso il Tribunale per i Minorenni e presso il Tribunale Ordinario, e delle FF.OO. e delle Polizia Municipale in interventi congiunti.

Le E.S. offrono un servizio o una prestazione temporanea che serve a coprire il tempo di non intervento dei servizi ordinari che devono entro 48 ore prendersi incarico l'utente.

Altre competenze.

Interventi nell'ambito del **Piano Comunale di Protezione Civile progetto Augustus**:

tale contesto concerne l'attivazione di procedure straordinarie volte a fronteggiare il disagio le difficoltà vissute dalla popolazione in caso di disastri. Partecipazione a tavoli in Prefettura, Ufficio di Protezione Civile, rapporti con enti del terzo settore e del privato sociale e mondo del volontariato.

Si tratta di attività trasversali all'interno dei servizi sociali.

A chi si rivolge: a tutti i cittadini in situazione di emergenza, che possono accedere agli interventi attraverso segnalazione delle Forze dell'Ordine o delle Autorità Giudiziarie;

Quali sono i passi per usufruire del servizio: Modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso: per attivare gli interventi in regime di emergenza è necessario che le AA.GG. o le Forze dell'Ordine inoltrino segnalazione per telefono o e-mail;

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

sede: via Damiano Lo Greco, 5 già via del Segugio

tel. 091.7409168 - 091/7404250 – 091/7404255 Fax 091/7404212

e-mail: emergenzesociali@comune.palermo.it

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=998&Itemid=78

Giorni e Orari di apertura al pubblico:
solo per appuntamento

Quanto costa il servizio:
il servizio è gratuito

Modulistica propedeutica all'erogazione del servizio:
nessuna

Servizio 18: 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 Circoscrizionali e Sovracircoscrizionali
- 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 19: 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.
L'attività di Mediazione Familiare fornisce un sostegno alle coppie in crisi per separazione o divorzio, al fine di favorire la riorganizzazione familiare, anche in favore dei figli minori,a prescindere dal conflitto coniugale.

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.
Mediazione Familiare: è rivolta alle coppie con figli minori di 18 anni in via di separazione o divorzio di tipo conflittuale.

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 20: Affidamento Familiare

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 eterofamiliari 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 eterofamiliare e parentale, che l'U.O. provvede ad istruire, predisponendo gli atti relativi all'impegno ed alla liquidazione delle somme.

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 21: Adozioni Nazionali ed Internazionali

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
offriamo orientamento, sostegno e accompagnamento alle coppie ed alle famiglie, che intendono adottare uno o più bambini o che hanno già adottato.
Gestiamo:
- 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 e istituzioni private coinvolti nel percorso adottivo;
- valutazioni, su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, di coppie che hanno presentato istanza di adozione con monitoraggio degli affidamenti preadottivi.

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.

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=793&Itemid=375

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale
Sede: via del Noviziato n. 20/A

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. 091/7408703 (Coordinatore), 091/7408704 (Psicologo e Assistente Sociale).
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 22: Interventi contro l'abuso ed il maltrattamento di minori

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
contrastiamo 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 di recuperabilità 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
http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=11&Itemid=377

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale
Sede: via Fratelli Orlando n. 16
- tel. 091/7405443 (portineria)
- e-mail: equipeinteristituzionale@comune.palermo.it

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

Quanto costa il servizio:
il servizio è gratuito

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

Servizio 23: Interventi di tutela dei Minori

Finalità specifiche e Cosa offriamo:
la finalità del servizio è la tutela dei minori sottoposti a provvedimenti delle Autorità Giudiziarie. Valutiamo Condizioni di vita di minori esposti a rischio o pregiudizio ed progettiamo interventi a supporto dei minori e delle loro famiglie laddove presenti.

A chi si rivolge:
ai minori e alle loro famiglie, laddove presenti

Quali sono i passi per usufruire del servizio: modalità di accesso (fisica e multicanale) e requisiti per l'accesso:
il servizio si attiva su richiesta delle Autorità Giudiziarie

Organizzazione: competenze afferenti al Servizio Sostegno alla Comunità, Contrasto alla Povertà e Servizio Sociale
Sede: via Goldoni n. 9 piano 10 – tel. 091/7408325 – 091/7408326
Sede: via Lincoln n. 144 – 091/7403415 – 091/7403416 – 091/7403490
fax 091/7404212;
e-mail: tutelaminori@comune.palermo.it
http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=13&Itemid=374

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

Quanto costa il servizio:
il servizio è gratuito

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

Servizio 24: Spazio Neutro

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

offriamo interventi mirati alla ricostruzione della responsabilità genitoriale, in alcuni casi a favorire anche la ripresa dei rapporti con adulti significativi (nonni, zii); offriamo un aiuto al bambino in situazioni di conflitto familiare per separazione e/o divorzio o altre vicende di grave e profonda crisi; garantiamo 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

http://www.attivitasociali.palermo.it/index.php?option=com_content&view=article&id=32&Itemid=400

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

Sede: via Goldoni n. 9, piano 9

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. 091/7408321 - 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 25: Gestione Amministrativa Alloggi

Finalità specifiche e Cosa offriamo:

- Assegnazione di alloggi di ERP e confiscati
- compilazione e gestione graduatorie
- Volture 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&sett=143 ed allegare i documenti richiesti

Organizzazione: competenze afferenti all'Ufficio Politiche Abitative

Sede: viale Regione Siciliana, 2289

Telefono: 091/740.30.25
Fax: 091/740.30.17
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 tutti i martedì e giovedì 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&sett=143

Servizio 26: 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: viale Regione Siciliana, 2289
Telefono: 091/740.30.25
Fax: 091/740.30.17
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 tutti i martedì e giovedì 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

E' 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	Capo Area, Dirigente del Settore della Cittadinanza Solidale 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 e-mail al cittadino che ha formulato la proposta/ suggerimento.

2.b Segnalazioni

A chi rivolgersi	Capo Area, Dirigente del Settore della Cittadinanza Solidale come indicato nella tabella 2
Come farli pervenire	via e-mail 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 e-mail al cittadino che le ha formulate.

2.c Reclami riferiti agli impegni e standard di qualità

A chi rivolgersi	Capo Area, Dirigente del Settore della Cittadinanza Solidale come indicato nella tabella 2
Come farli pervenire	via e-mail 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 della Cittadinanza Solidale come indicato nella tabella 2
Come farli pervenire	via e-mail 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 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. Ai bandi del Servizio Civile Nazionale possono partecipare giovani di anni 30?

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

D3. Se sono uno studente posso accedere al tirocinio curriculare inoltrando direttamente la domanda?

R3. La richiesta di avvio dei tirocini curriculari viene inoltrata all'Ufficio Innovazione e Cittadinanza Attiva direttamente dalle università prima dell'inizio dell'anno accademico e cioè nel mese di settembre di ogni anno.

D4.

R4.