



**CARTA DEI SERVIZI
AREA POLITICHE SOCIALI E WELFARE CITTADINO
ANNO 2024**

Area Politiche Sociali e Welfare Cittadino

Via di Francia n. 1 - 6° piano-16149 Genova

Telefono: 010 5577280 – 0105577400 - 0105577320

FAX: 010 5577306

E-mail: servsociali@comune.genova.it

Direttore Massimiliano Cavalli

Sito Web: https://smart.comune.genova.it/servizi_sociali

<p>Segretariato Sociale</p>  <p>Segretariato Sociale Ambiti Territoriali Sociali (A.T.S.)</p>	<p>Minori, Giovani e Famiglie</p>  <p>Centro servizi per minori e famiglia, alloggi protetti per i giovani, affidamento familiare</p>	<p>Persone con disabilità</p>  <p>Polo cittadino per le disabilità, Centri diurni socio-ricreativi, Comunità alloggi,</p>	<p>Anziani</p>  <p>Centri sociali, Centri diurni, Affido anziani,</p>
<p>Lotta alla povertà</p>  <p>Misure nazionali, Misure comunali, Empori solidali,</p>	<p>Emergenza sociale</p>  <p>Violenza di genere, Persone senza fissa dimora</p>	<p>Accreditamento</p>  <p>Albo accreditamento strutture</p>	<p>Immigrazione ed Emigrazione</p>  <p>Stranieri non residenti, Emigrazione di ritorno, Ex ente nazionale Gente di Mare</p>

INDICE

INDICE.....	2
INTRODUZIONE	3
VALIDITA' DELLA CARTA	3
PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
PUNTI DI ACCESSO	5
SERVIZI EROGATI – PRIMO ACCESSO.....	10
STANDARD DI QUALITA'.....	14
SERVIZI PER MINORI, GIOVANI E FAMIGLIA.....	16
SERVIZI PER LA DISABILITA'	24
SERVIZI PER GLI ANZIANI.....	31
ADULTI, INCLUSIONE E POVERTA'	43
MIGRANTI	53
AZIONI DI MIGLIORAMENTO.....	56
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	56
DIRITTI DEGLI UTENTI.....	56
RIMBORSI	57
DOVERI DEGLI UTENTI	57
CONCILIAZIONE.....	58

INTRODUZIONE

La Carta dei servizi è un impegno che la pubblica amministrazione assume con i cittadini per garantire la qualità dei servizi nella prospettiva del miglioramento continuo.

Esprime un "patto" per una qualità esplicita, controllabile, esigibile.

La Carta dei Servizi è un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a scoprire le attività del Comune e, in modo particolare, a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione istituzionale attraverso il quale il Comune, si impegna a fornire ai propri portatori di interesse informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

I servizi sociali del Comune di Genova sono espressione delle politiche di sostegno a persone, famiglie e gruppi in situazioni problematiche di bisogno, anche temporanee, e operano, in relazione alle aree di intervento individuate dal sistema di norme europee, nazionali e locali, secondo i seguenti presupposti/principi:

- unicità e centralità della persona;
- rispetto, non giudizio e tutela riservatezza, privacy e segreto professionale;
- tutela della persona di minore età;
- formazione e la supervisione costanti del personale e degli operatori dei servizi convenzionati.

VALIDITA' DELLA CARTA

La Carta dei servizi sociali decorre dal **1 Gennaio 2024** ed è **aggiornata ogni anno** e comunque ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità.

In ogni caso, essa conserva la sua efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione della successiva versione della Carta dei servizi.

Tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornati nella versione on-line della Carta, così come tutta documentazione utile, scaricabile all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi sono erogati secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia, partecipazione, chiarezza e comprensibilità dei messaggi e nel rispetto delle Norme di riferimento, salvaguardando i diritti alla privacy e perseguendo il miglioramento continuo.

Eguaglianza dei diritti degli utenti

Il Comune si impegna a garantire uguaglianza di trattamento senza alcun tipo di discriminazione per tutte le persone che richiedono l'accesso ai servizi, garantendo parità di condizioni di accesso, fruizione e uguaglianza di trattamento nell'erogazione dei servizi stessi.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti secondo le norme vigenti.

Imparzialità

L'erogazione del servizio, l'interpretazione delle clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore vengono espletati adottando criteri di obiettività, neutralità e imparzialità.

Continuità del servizio erogato

Il Comune si impegna a garantire la continuità e la regolarità nell'erogazione dei servizi ai propri utenti. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore.

In tali casi il Comune si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Partecipazione

Il Comune garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può presentare reclami, memorie e documenti, prospettare osservazioni, cui il Comune e/o il gestore è tenuto a dare riscontro.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Comune, nel redigere qualsiasi documento e/o messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del servizio, in collaborazione anche con soggetti terzi.

Per l'erogazione dei servizi, le necessarie operazioni effettuate sui dati sono le seguenti: raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Standard di prestazione qualitativi e quantitativi

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti.

L'adeguatezza e il rispetto degli standard sono garantiti da idonei controlli interni.

Su metodologie e criteri impiegati viene data adeguata informazione preventiva alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

I dati relativi al monitoraggio degli standard, nonché le azioni di miglioramento, sono pubblicati ogni anno, entro il mese di marzo, e consultabili al seguente indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

PUNTI DI ACCESSO

AMBITI TERRITORIALI SOCIALI (ATS)

Ambito Territoriale Sociale ATS 42 - Municipio I Centro Est

Corso Firenze n. 24 (Villa Piaggio) [mappa](#)

Telefono: 010 5574534 – Fax: 010 5574456

E-mail: municipio1servizisociali@comune.genova.it

Orario: lunedì: 9.00-11.00

mercoledì: 9.00-11.00

venerdì: 9.00-11.00

martedì e giovedì su appuntamento

sabato - domenica: Chiuso

Responsabile: Dott.ssa Rita Parati Cell. 335 8312288

Contatti: <https://smart.comune.genova.it/uffici/ats-42-ambito-territoriale-sociale-municipio-1-centro-est>

Ambito Territoriale Sociale ATS 35 - Municipio II Centro Ovest

Via Sampierdarena n. 34 – 4° piano [mappa](#)

Telefono: 010 5578729 - Fax: 010 5578732

E-mail: municipio2servizisociali@comune.genova.it

Orario: lunedì: 9.00-11.00

mercoledì: 9.00-11.00

venerdì: 9.00-11.00

martedì e giovedì su appuntamento

sabato - domenica: Chiuso

Responsabile: Dott.ssa Simonetta Gadaleta Cell. 335 1444734

Contatti: <https://smart.comune.genova.it/node/5633>

Ambito Territoriale Sociale ATS 46 - Municipio III Bassa Valbisagno

Piazza Manzoni n. 1 – piano terra [mappa](#)

Telefono: 010 5579789 - Fax: 010 5579790

E-mail: municipio3servizisociali@comune.genova.it

Orario: lunedì: 9.00-11.00

mercoledì: 9.00-11.00

venerdì: 9.00-11.00

martedì e giovedì su appuntamento

sabato - domenica: Chiuso

Responsabile: Dott. Fabio Cappello Cell. 338 3639542

Contatti: <https://smart.comune.genova.it/node/5634>

Ambito Territoriale Sociale ATS 47 - Municipio IV Media Valbisagno

Via Antonio Sertoli n. 11 B/20 [mappa](#)

Telefono: 010 5574400 - Fax: 010 5574401/02

E-mail: municipio4servizisociali@comune.genova.it

Orario: lunedì: 9.00-11.00

mercoledì: 9.00-11.00

venerdì: 9.00-11.00

martedì e giovedì su appuntamento

sabato - domenica: Chiuso

Responsabile: Dott.ssa Michela Parodi Cell. 333 4904444

Contatti: <https://smart.comune.genova.it/node/5636>

Ambito Territoriale Sociale ATS 41 - Municipio V Valpolcevera

Passo Torbella n. 12 [mappa](#)

Telefono: 010 5575340

E-mail: municipio5servsociali@comune.genova.it

Orario: lunedì: 9.00-11.00

mercoledì: 9.00-11.00

venerdì: 9.00-11.00

martedì e giovedì su appuntamento

sabato - domenica: Chiuso

Responsabile: Dott.ssa Elisabetta Rossi Cell. 331 5602713

Contatti: <https://smart.comune.genova.it/node/5632>

Ambito Territoriale Sociale ATS 36 - Municipio VI Medio Ponente

Via Filippo Emanuele Bottino n. 9 (ex Manifattura Tabacchi) [mappa](#)

Telefono: 010 089130 centralino - Fax: 010 0891300/350

Viale Narisano, 14 [mappa](#)

Telefono: 010 5578231/208 - Fax: 010 5578232

E-mail: municipio6servizisociali@comune.genova.it

Orario: lunedì: 9.00-11.00

mercoledì: 9.00-11.00

venerdì: 9.00-11.00

martedì e giovedì su appuntamento

sabato - domenica: Chiuso

Responsabile: Dott.ssa Linda Crippa Cell. 333 4904451

Contatti: <https://smart.comune.genova.it/node/6129>

Ambito Territoriale Sociale ATS 34 - Municipio VII Ponente

Piazza Sebastiano Gaggero n. 2 - Genova Voltri [mappa](#)

Telefono: 010 5578865 - Fax: 010 5578868

E-mail: municipio7servizisociali@comune.genova.it

Via Sapello n. 2 - Genova Prà [mappa](#)

Telefono 010 6970729 - Fax 010 6967934

Via Teodoro di Monferrato n. 4 cancello - Genova Pegli [mappa](#)

Telefono 010 6982866 - Fax 010 663779

Orario: lunedì: 9.00-11.00

mercoledì: 9.00-11.00

venerdì: 9.00-11.00

martedì e giovedì su appuntamento

sabato - domenica: Chiuso

Responsabile: Dott.ssa Ines Solari Cell. 331 5602796

Contatti: <https://smart.comune.genova.it/node/5638>

Ambito Territoriale Sociale ATS 43 - Municipio VIII Medio Levante

Salita Superiore Noce n. 39B cancello [mappa](#)

Telefono: 010 8994400 - Fax: 010 5220786

Orario: lunedì: 9.00-11.00

mercoledì: 9.00-11.00

venerdì: 9.00-11.00

martedì e giovedì su appuntamento

sabato - domenica: Chiuso

sabato - domenica: Chiuso

Responsabile: dott.ssa Manuela Merlatti Cell. 338 4911060

E-mail: municipio8servizisociali@comune.genova.it

Contatti: <https://smart.comune.genova.it/node/5635>

Ambito Territoriale Sociale ATS 51 - Municipio IX Levante

Via Giovanni Maggio 6

Telefono: 010 5574360

E-mail: municipio9servizisociali@comune.genova.it

Orario: lunedì: 9.00-11.00

mercoledì: 9.00-11.00

venerdì: 9.00-11.00

martedì e giovedì su appuntamento

sabato - domenica: Chiuso

Responsabile: Dott.ssa Simona Moggia Cell. 338 3639542

Contatti: <https://smart.comune.genova.it/node/5637>

UFFICIO CITTADINI SENZA TERRITORIO

Via del molo 13

Telefono: 010 5578420

E-mail: cittadinisenzaterritorio@comune.genova.it

Sito <https://smart.comune.genova.it/node/5879>

Responsabile: Chiara Ricò Cell. 335 5686561

POLO CITTADINO PER LE DISABILITA'

Via di Francia 1, piano terra - lato levante - [mappa](#)

L'accesso al Matitone per le persone con disabilità è più agevole da Via Cantore

Telefono: 010 5577444

E-mail: polodisabilita@comune.genova.it

Responsabile: Gabriella Usai Cell. 335 8312302

AGENZIA PER LA FAMIGLIA

Via Garibaldi, 9 – Palazzo Tursi, 16121 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5572575/647/915/017

Responsabile: Liana Burlando Cell. 335 5699492

E-mail: agenziaperlafamiglia@comune.genova.it

SERVIZI EROGATI – PRIMO ACCESSO

SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

A CHI É RIVOLTO:

A persone, famiglie e gruppi – residenti, non residenti, stranieri – presenti nel territorio comunale, di qualsiasi nazionalità che si trovino in situazioni problematiche di bisogno, anche temporanee.

COSA OFFRE:

Il servizio di accoglienza è la porta di accesso al sistema dei servizi sociali e socio-sanitari e ha lo scopo di fornire offrire ascolto, informazioni e orientamento alle risorse presenti sul territorio.

Presso gli sportelli è disponibile la documentazione necessaria alla presentazione di eventuali richieste e, nel caso sia necessario, il supporto di un assistente sociale professionista, attraverso uno specifico appuntamento.

Sul sito istituzionale del Comune di Genova nell'area tematica dedicata ai servizi sociali (Link: https://smart.comune.genova.it/servizi_sociali) sono presenti informazioni generali sui servizi.

COME FARE:

L'accesso alle informazioni può essere effettuato con le seguenti modalità:

- **di persona nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9 alle 11 o telefonicamente, presso lo sportello all'Ambito Territoriale Sociale del Municipio di residenza o dimora (vedi sezione "Dove rivolgersi");**
- **tramite e-mail** scrivendo all'indirizzo dell'Ambito Territoriale Sociale di riferimento per il proprio territorio di residenza (**vedi sezione "Dove rivolgersi"**);

Per i non residenti, per i domiciliati e per gli stranieri non residenti presenti nel territorio genovese è previsto un accesso dedicato, presso l'**Ufficio Cittadini**

Senza Territorio - Via di Mascherona, 19 - [mappa](#)

Tel. 010 5578420 - FAX: 010 5578434

E-mail: cittadinisenzaterritorio@comune.genova.it

Per informazioni specifiche sul tema delle **disabilità** è attivo il punto di accesso del **Polo cittadino per le disabilità** - Via Di Francia 1 piano terra - [mappa](#) (l'accesso per le persone con disabilità è più agevole da Via Cantore) - lato levante - 16149 Genova Tel. 010 5577444 - E-mail: polodisabilita@comune.genova.it

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

RESPONSABILI:

[Punti di accesso](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112 (link: [\)](https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-03-31;112!vig=)

Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2000;328~art2>)

Decreto Legislativo n. 117/2017 Codice del Terzo Settore (link: <https://www.normattiva.it/uri-es/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2017-07-03;117>)

Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 (link: <https://www.lavoro.gov.it/priorita/Documents/Piano-Nazionale-degli-Interventi-e-dei-Servizi-Sociali-2021-2023.pdf>)

SERVIZIO DI ASCOLTO E ORIENTAMENTO SOCIALE (SEGRETARIATO SOCIALE PROFESSIONALE)

A CHI É RIVOLTO:

A tutte le persone, famiglie, residenti e non nel territorio comunale, di qualsiasi nazionalità che si trovino in situazioni problematiche di bisogno, anche temporanee, che necessitino di un colloquio con un assistente sociale.

COSA OFFRE:

Il segretariato sociale professionale è un servizio di accoglienza, ascolto e orientamento svolto da un assistente sociale allo scopo di individuare qual è la specifica situazione di bisogno della persona e concordare un percorso di sostegno e accompagnamento finalizzato al superamento del disagio e al recupero dell'autonomia.

Consiste in un colloquio con un assistente sociale, con il fine di:

- chiarire la situazione problematica, che non abbia trovato adeguata soluzione tramite le informazioni fornite durante l'accoglienza strutturata;
- orientare verso le risorse della rete dei servizi sociali e socio-sanitari del sistema pubblico, del privato e del privato sociale convenzionato;
- accompagnare professionalmente l'interessato in un tempo definito;
- valutare l'opportunità di usufruire di una successiva ed ulteriore fase di affiancamento da parte dei servizi sociali professionali, in particolare per le situazioni più complesse.

Il colloquio si svolge, in presenza o telefonicamente, sempre tramite prenotazione telefonica, nelle seguenti giornate:

- Martedì dalle ore 9 alle ore 12,30
- Giovedì dalle ore 14,00-16,30

In caso di comprovate necessità è possibile richiedere un appuntamento in orari diversi.

COME FARE:

Per ottenere un colloquio con un assistente sociale occorre contattare il Servizio di Accoglienza **dell'Ambito Sociale Territoriale** del Municipio di appartenenza (per indirizzi e contatti vedi sezione "**Dove Rivolgersi**").

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

RESPONSABILI:

[Punti di accesso](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Decreto legislativo 31 marzo 1998, n. 112 (Link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-03-31;112!vig>)

Legge 8 novembre 2000, n. 328 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" (Link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2000;328~art2>)

Decreto Legislativo 117/2017 Codice del Terzo Settore

(Link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2017-07-03;117>)

Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023

(Link: <https://www.lavoro.gov.it/priorita/Documents/Piano-Nazionale-degli-Interventi-e-dei-Servizi-Sociali-2021-2023.pdf>)

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizio di Accoglienza	<i>Accessibilità</i>	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, e-mail, sportello)
	<i>Accessibilità</i>	Giorni/ore di apertura dello sportello ATS	3 giorni/6 ore settimanali
	<i>Accessibilità</i>	Prossimità al cittadino: sportelli di Accoglienza sul territorio	1 sportello attivo per Municipio n. 25 sportelli nei sindacati Cgil, Cisl, e Uil
	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta alle richieste di informazioni generali sui servizi sociali e del sistema socio-sanitario	Immediata se telefonica Entro 5 giorni via e-mail
	<i>Tempestività</i>	Prenotazione appuntamento per colloquio con assistente sociale	Immediata
	<i>Trasparenza</i>	Aggiornamento e revisione sito web	Per ogni cambiamento e almeno semestralmente
	<i>Efficacia</i>	Formazione degli addetti all'accoglienza	1 corso di aggiornamento/formazione annuale
Servizio di Ascolto e Orientamento Sociale (Segretariato)	<i>Accessibilità</i>	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, e-mail, sportello)

sociale professionale)	<i>Accessibilità</i>	n. giorni/ore settimanali dedicati ai colloqui su appuntamento in ciascun ATS	2gg/7 ore settimanali
	<i>Accessibilità</i>	Ambienti riservati ai colloqui	100% - In ogni sede
	<i>Tempestività</i>	Tempo di risposta al termine del colloquio sulla situazione problematica	Immediata
	<i>Efficacia</i>	Formazione degli addetti al segretariato sociale	1 corso di formazione /aggiornamento annuale

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Progetti individuali	<i>Accessibilità</i>	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, e-mail, sportello)
	<i>Accessibilità</i>	n. giorni/ore settimanali dedicati ai colloqui su appuntamento in ciascun ATS	2gg/7 ore
	<i>Accessibilità</i>	Ambienti riservati ai colloqui	100% - In ogni sede

	<i>Tempestività</i>	Tempo di definizione di un progetto individuale semplice e complesso	Definizione progetto individuale semplice entro 40 gg dal colloquio di segretariato sociale Definizione progetto individuale complesso (pre-assessment) entro 60 gg dal colloquio di segretariato sociale
--	---------------------	--	--

SERVIZI PER MINORI, GIOVANI E FAMIGLIA

SERVIZI A SUPPORTO DI MINORI E FAMIGLIE: SUPPORTO EDUCATIVO AL MINORE NEL PROPRIO CONTESTO FAMILIARE

A CHI SONO RIVOLTI:

Alle famiglie, ai bambini e ai giovani di età compresa tra i 0 e i 18 anni non compiuti in situazione di fragilità.

COSA OFFRONO:

Sostegno della famiglia di origine del minore finalizzato a prevenire delle situazioni di disagio socio-familiare, incrementando la qualità delle relazioni tra minori e famiglia, la scuola e altre strutture ricreative-culturali.

Il Comune di Genova ha attivato un **sistema territoriale di servizi e interventi socio-educativi diurni**, denominato **Centro Servizi per la Famiglia (CSF)**.

I Servizi rivolti alla prevenzione e alla promozione dell'autonomia di minori e famiglie possono essere suddivisi a seconda che vi sia o meno accesso libero.

Servizi ed interventi ad accesso libero

Per questi servizi le famiglie possono rivolgersi direttamente ai Centri d'Aggregazione e ai servizi di educativa presenti sul territorio.

- **Centri di Aggregazione e Educativa Territoriale** sono presenti in ogni territorio municipale e accolgono bambini e ragazzi in età scolare, comprendono attività dirette alla socializzazione e alla prevenzione del disagio giovanile attraverso il coinvolgimento del tessuto sociale di riferimento. (Link: <https://smart.comune.genova.it/content/educativa-territoriale-e-di-strada>)
- **Azioni Cittadine e Territoriali per L'Infanzia e l'Adolescenza (ACT)** sono attività educative e ludiche dirette a promuovere le occasioni e gli spazi di aggregazione in ambito scolastico (doposcuola, laboratori, attività sportive artistiche e ludiche) ma anche durante il periodo estivo (centri estivi, campi

sportivi, animazioni e feste sul territorio)
(Link: <https://smart.comune.genova.it/node/34>)

Servizi ed interventi ad accesso su attivazione degli Ambiti Territoriali Sociali di competenza:

- **Supporto educativo familiare anche domiciliare**, rivolto ai genitori e ai figli, per accompagnare e supportare la relazione genitori e figli, aiutare e accompagnare i genitori nella cura ed educazione dei figli e sostenere la crescita di bambini e ragazzi che vivono in situazioni familiari di disagio o rischio di devianza;
- **Centri Socio-educativi** centri rivolti a minorenni d'età tra i 6 e i 18 anni, che si trovino in situazioni di rischio evolutivo e che necessitino d'interventi di supporto alla socializzazione, nel percorso scolastico e formativo e per l'autonomia.
- **Affido diurno semiresidenziale**: rivolto ai genitori e ai figli, per evitare l'allontanamento, il minore trascorre solo parte della giornata con gli affidatari.
- **Centri di Educazione al Lavoro** gestiti da Cooperative accreditate, per minori tra i 16 e i 18 anni che non hanno terminato il percorso scolastico.

Tutti i servizi sono presidiati dal Comune di Genova nel quadro del Piano annuale delle attività di controllo e valutazione della Direzione Politiche Sociali.

COME FARE:

1. Servizi ed interventi ad accesso libero

Gli interessati possono accedere contattando le strutture di riferimento

2. Servizi ed interventi ad accesso su attivazione degli Ambiti Territoriali Sociali

L'accesso è subordinato alla valutazione del servizio sociale professionale e di specifico progetto educativo individualizzato oppure a specifico provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

QUANTO COSTANO:

I servizi ad accesso libero:

Centri di aggregazione e l'Educativa territoriale

Il costo per la frequenza è a carico dell'Amministrazione ed il servizio è pertanto gratuito per il cittadino, i posti disponibili vanno in base alla capienza di ciascun centro.

Azioni Cittadine e Territoriali per L'Infanzia e l'Adolescenza (ACT)

È prevista la compartecipazione al costo del servizio in base all'attestazione Isee del nucleo familiare

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

Centri di Aggregazione e Educativa Territoriale

<https://smart.comune.genova.it/content/educativa-territoriale-e-di-strada>

Azioni Cittadine e Territoriali per L'Infanzia e l'Adolescenza (ACT)

[ACT](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Legge Regionale n.6/2009

(link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2009;6>)

Delibera Giunta Regionale n. 535/2015

(link: <https://www.regione.liguria.it/giunta/atti-della-giunta-regionale.html>)

SERVIZI A SUPPORTO DI MINORI E FAMIGLIE: I SERVIZI RESIDENZIALI

A CHI SONO RIVOLTI:

A bambini e giovani di età compresa tra i 0 e i 21 anni anche stranieri non accompagnati, e -in casi specifici-ai genitori con i figli, che necessitano di protezione o tutela.

COSA OFFRONO:

Si tratta di **Comunità socio-educative di accoglienza o Alloggi per l'autonomia:**

- di tipo socio-educativo;
- a carattere familiare;
- con soluzioni differenziate, per fornire la miglior risposta possibile in relazione alle esigenze del minorenne, del neomaggiorenne o del genitore con i suoi bambini.

Le Comunità di accoglienza residenziale (CEA, CEAS, CET, Case Famiglia, Comunità genitore/Bambino) e gli Alloggi per l'Autonomia collocati sul territorio cittadino, sono rispondenti agli **standard** previsti dalla normativa nazionale e regionale e all'accreditamento sociale da parte del Comune di Genova.

L'accreditamento sociale è una forma di certificazione volta alla definizione, al monitoraggio e controllo della sussistenza di standard qualitativi aggiuntivi rispetto a quelli richiesti dalla normativa per l'autorizzazione al funzionamento e vincola i servizi sociali e i soggetti gestori a percorsi di miglioramento continuo dei servizi e degli interventi offerti.

Il controllo sulle strutture e sulle attività è effettuato dal Comune secondo un Piano annuale. Esercitano un'azione di monitoraggio anche la Procura della Repubblica presso il Tribunale dei Minorenni, i Tribunali per i Minori e Ordinario, la Regione Liguria, A.Li.Sa, e l'Azienda Sociosanitaria Ligure 3.

Per ogni minore/nucleo inserito viene redatto un Progetto Educativo Individuale (PEI) che viene concordato dagli attori coinvolti (Assistente sociale, Equipe Educativa, famiglia ecc.) e aggiornato con cadenza prestabilita.

Per i ragazzi in uscita dai percorsi di tutela sono previsti specifici progetti di accompagnamento all'autonomia, tramite un sistema di alloggi e, anche con l'adesione da parte del Comune di Genova, a sperimentazioni ministeriali che promuovono l'accompagnamento alla crescita dei giovani adulti (Care leavers).

COME FARE:

L'accesso ai servizi è consentito solo su valutazione del professionista di servizio sociale e sociosanitario, sulla base di un progetto educativo individuale definito con il consenso della famiglia di origine oppure su specifico provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTANO:

Costi interamente a carico dell'Ente

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

DGR 944/2018

(link:<https://www.indicenormativa.it/norma/urn%3Anir%3Aregione.liguria%3Bgiunta.regionale%3Adeliberazione%3A2018-11-16%3B944>)

DGC 945/2018

(link:https://www.indicenormativa.it/sites/default/files/2021-03/Liguria_DGR_945_2018.pdf)

SERVIZI A SUPPORTO DI MINORI E FAMIGLIE: AFFIDO FAMILIARE

A CHI É RIVOLTO:

A minori di età compresa tra gli 0 e i 18 anni che necessitano di protezione e tutela.

COSA OFFRE:

L'accoglienza del minore da parte di un singolo o di un nucleo familiare, diverso da quello d'origine, che si prenda cura di lui accogliendolo nella propria casa e offrendogli nuovi punti di riferimento affettivi ed educativi che lo aiutino a (ri)costruire una personalità serena ed equilibrata.

Gli affidi familiari si differenziano tra di loro in base all'impegno e al tempo di cura loro richiesto:

- **affido residenziale:** collocazione del minore a tempo pieno presso la famiglia affidataria;
- **affido di appoggio/ a tempo parziale:** sostegno della famiglia affidataria al nucleo del minore per alcune fasce orarie o giornate in caso di necessità o difficoltà organizzativa e gestionale dei figli.

COME FARE:

La proposta di affido familiare è sempre conseguente alla valutazione professionale sociale e ad un progetto di servizio sociale e sociosanitario, definito con il consenso della famiglia di origine oppure su specifico provvedimento dell'Autorità Giudiziaria. L'affidamento prevede la stipula di un accordo (atto di assenso) tra le famiglie, quella d'origine e quella affidataria e i servizi socio-sanitari.

QUANTO COSTA:

Costi interamente a carico dell'Ente

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Legge n. 184/83

(Link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1983;184>)

Legge 149/2001

(Link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2001-03-28;149>)

Linee di indirizzo per l'affidamento familiare

(Link: <https://www.minori.gov.it/it/minori/linee-guida-laffido>)

ULTERIORI INFORMAZIONI:

Le persone o le famiglie interessate a proporsi come affidatari possono rivolgersi telefonicamente o via email ai referenti dell'Affido Familiare presso gli Ambiti Territoriali della propria zona o alla sede centrale:

Comune di Genova - Progetto Affido Familiare Minori

via di Francia,3 - 6° piano, sala 22;

tel. 0105573601; fax 010 5577282

email: progaffido@comune.genova.it

L'AGENZIA PER LA FAMIGLIA



A CHI É RIVOLTO:

A tutte le famiglie presenti sul territorio cittadino.

COSA OFFRE:

L'Agencia per la famiglia si dedica alla promozione di servizi (es. informazioni su scuola, servizi educativi sociali e sociosanitari, risorse e le opportunità) e iniziative di carattere generale su temi che possano interessare le famiglie nelle diverse fasi della loro vita (baby kit per i nuovi nati, incontri formativi per genitori, promozione dell'auto mutuo aiuto, ecc.)

Servizi:



L'**InformaFamigliaGenova** è un servizio di Agenzia, dove è possibile trovare informazioni, orientamento, su scuola, servizi risorse e opportunità che il territorio offre alle famiglie, nonché sulle diverse agevolazioni economiche comunali, regionali e nazionali.

Sito: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/informafamiglia>



hAPPY Family Genova è una APP curata dall'Agencia che offre un accesso facilitato ad informazioni riguardo servizi ed opportunità, grazie alla sezione

“bacheca” (notizie e comunicazioni) con invio di notifiche push, sia al collegamento diretto al servizio InformaFamiglia.

hAPPy Family Genova è disponibile, gratuitamente, per gli smartphone con sistema operativo iOS o Android e si scarica da Apple Store o Google Play.

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/happy-family-genova-0>

Baby Pit Stop: spazi attrezzati con fasciatoio e, in genere, anche con poltroncina per allattare, che offrono ospitalità, al riparo da eventi metereologici, sia alle famiglie genovesi sia ai turisti sempre più presenti in città: un segno tangibile della sensibilità della nostra città verso le famiglie, per renderla più confortevole e accessibile.

La mappa geolocalizzata dei Servizi per le famiglie:

<https://mappe.comune.genova.it/MapStore2/#/viewer/openlayers/1000017650>

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente

RESPONSABILE:

Liana Burlando

Telefono: 010 5572575 – Mobile: 3355699492

DOVE RIVOLGERSI

Agenzia per la Famiglia

Via Garibaldi, 9 – Palazzo Tursi, 16121 Genova [mappa](#)

Telefono: 010 5572575/72647/72915/72017

Mobile: 3664388103

E-mail: agenziaperlafamiglia@comune.genova.it

Per contattare l'**Informa Famiglia Genova** o chiedere un appuntamento puoi telefonare ai numeri 010 5572647-3397986093 o scrivere a informafamiglia@comune.genova.it

CANALI SOCIAL:

Canale You tube

https://www.youtube.com/channel/UC7R_5g-q7rPYWA1V95JWAAg

Instagram

<https://www.instagram.com/agenziaperlafamigliagenova>

Pagina facebook

<https://www.facebook.com/agenziaperlafamigliagenova/>

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Delibera Giunta Comunale n. 165 del 2019

CENTRO SOVRAZIONALE ADOZIONI NAZIONALI E INTERNAZIONALI**A CHI É RIVOLTO:**

A tutte le coppie che intendono avere informazioni o iniziare un percorso adottivo.

COSA OFFRE:

il Centro Sovrazonale adozioni nazionali e internazionali, un servizio socio-sanitario integrato che opera sulla base della normativa vigente in materia di adozioni. Al suo interno lavorano psicologi, assistenti sociali e personale amministrativo di Asl3, del Comune di Genova e dei 39 Comuni limitrofi, afferenti ad Asl3. Il servizio collabora con tutti i soggetti privati o istituzionali che operano nel settore. Ha competenze inerenti il percorso dell'adozione nazionale e internazionale per le coppie residenti sul territorio della Asl3.

Presso il servizio adozioni, sono garantiti percorsi psico-sociali per il riconoscimento dell'idoneità all'adozione e il sostegno alle coppie e famiglie adottive.

Il Servizio opera su invio dei comuni o dell'autorità Giudiziaria e in ogni caso riceve su appuntamento.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente

RESPONSABILE:

Luana Luiu

DOVE RIVOLGERSI:

Per le modalità di accesso rivolgersi a
Consultorio- Via Rivoli 4 canc.
tel 010/8496869/76878

SERVIZI PER LA DISABILITA'

SERVIZI A SUPPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' SPORTELLO INFORMATIVO - POLO CITTADINO PER LA DISABILITÀ

A CHI É RIVOLTO:

A persone con disabilità e coloro che se ne prendono cura (*caregiver*).

COSA OFFRE:

Presso il **Polo Cittadino per le Disabilità** è possibile:

- avere informazioni, orientamento e consulenza sui servizi/prestazioni/agevolazioni e sugli uffici territoriali competenti cui rivolgersi;
- avere un colloquio di segretariato sociale professionale dedicato;
- consultare leggi e normative in materia di disabilità;

COME FARE:

Per ricevere informazioni dedicate dagli operatori del Polo cittadino per le disabilità **occorre fissare un appuntamento telefonicamente o via e-mail:**

Telefono: 010 5577444

E-mail: polodisabilita@comune.genova.it

Sito <https://smart.comune.genova.it/NODE/9941>

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente

RESPONSABILE:

Dott.ssa Gabriella Usai

Telefono: 010 5577444

E-mail: polodisabilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Polo cittadino per le disabilità

Via di Francia 1, piano terra - lato levante. L'accesso al Matitone per le persone con disabilità è più agevole da Via Cantore [mappa](#)

Telefono: 010 5577444

E-mail: polodisabilita@comune.genova.it

Sito <https://smart.comune.genova.it/NODE/9941>

Accesso a seguito di appuntamento telefonico

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Delibera Giunta Comunale n. 98 del 2018
Delibera Giunta Comunale n. 54 del 2019

Ulteriori strutture dedicate:

C.L.I.B.A.S., Sportello informativo e di orientamento sulle disabilità di Regione Liguria (al piano terra della Casa della Salute di Quarto via Giovanni Maggio 6)

[mappa](#)

Telefono 010.8496431

E-mail: clibas.quarto@regione.liguria.it

Orario: lunedì e venerdì mattina dalle 8.30 alle 12.30 e
mercoledì pomeriggio dalle 13.30 alle 17.30

Link: <https://www.asl3.liguria.it/clibas-genova-quarto.html>

SERVIZI A SUPPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' IL SISTEMA DI DOMICILIARITA' DEL COMUNE DI GENOVA (DO.GE.)

A CHI É RIVOLTO:

I servizi domiciliari sono rivolti a persone con disabilità di età compresa tra i 18 e i 64 anni.

Per le persone con disabilità che abbiano un'attestazione ISEE socio-sanitario in corso di validità inferiore a Euro 12.000 il Comune un contributo economico (buono servizi) calmierato in base all'Isee per l'acquisto delle prestazioni domiciliari.

COSA OFFRE:

Un sistema accreditato di servizi a domicilio (**Do.Ge**) che consente la libera scelta del fornitore, fra i 6 individuati dal Comune di Genova, a tariffe concordate con la Civica Amministrazione che ne monitora gli standard qualitativi.

Attraverso il sistema **Do.Ge** è possibile richiedere interventi alla persona e di cura della casa:

- interventi socio-assistenziali domiciliari, anche complessi (ad esempio: alzata e rimessa a letto con igiene personale, preparazione pasti, igiene ambientale ordinaria);
- assistenza familiare o personale attraverso la presenza di un assistente familiare (cd. badante), anche attraverso somministrazione a garanzia di sostituzioni temporanee;
- interventi educativi per persone con disabilità;
- integrazione degli interventi o sostituzioni temporanee dell'assistente familiare/personale con operatori professionali;
- attività di supporto nella gestione del rapporto di lavoro (assistenza alla

contrattualistica).

Ulteriori informazioni sul funzionamento del servizio **Do.Ge** sono disponibili al seguente sito dedicato: <http://www.genovacare.it/>

COME FARE:

Informazioni per i servizi accreditati e per l'accesso alle prestazioni domiciliari possono essere richieste:

- di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)
- di persona o telefonicamente agli sportelli informativi territoriali dei fornitori accreditati dal Comune di Genova: <http://www.genovacare.it/sportelli> (Cercare lo sportello informativo associato al Municipio di appartenenza e Selezionare il tipo di intervento desiderato)

QUANTO COSTA:

Le tariffe sono differenziate rispetto alla durata e alla tipologia dell'intervento. Informazioni sulle tariffe applicate dai fornitori accreditati sono disponibili al link: <http://www.genovacare.it/tariffe>

(Cercare lo sportello informativo associato al Municipio di appartenenza, selezionare il tipo di intervento desiderato e la sezione Tariffe).

Il Comune di Genova prevede la possibilità per le persone con disabilità che abbiano un'attestazione ISEE socio-sanitario in corso di validità inferiore a Euro 12.000 un contributo economico (buono servizi) per l'acquisto delle prestazioni domiciliari nel sistema accreditato.

DOVE RIVOLGERSI

ATS [Punti di accesso](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Delibera Giunta Comunale n. 279/2016

(Link: <https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGC%20N%20279%20%202016%20accreditamento.pdf>)

Delibera Giunta Comunale n. 243/2017

(link: https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/20171020_DGC_243_2017.pdf)

Delibera Giunta Comunale 284/2017

Delibera Giunta Comunale 221/2017

SERVIZI A SUPPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' SERVIZIO DI TRASPORTO LAVORATIVO O RIABILITATIVO

A CHI É RIVOLTO:

A persone con disabilità fisica psichica o sensoriale attestata ai sensi della Legge 104/1992, con età massima di 65 anni, residenti nel territorio comunale genovese, che necessitano di un servizio di trasporto assistito.

COSA OFFRE:

Il servizio viene erogato da enti accreditati ed è pagato attraverso un contributo che il Comune emette all'utilizzatore e consiste nell'accompagnamento con vettura di persone con disabilità motoria, psichica, sensoriale, che non possono spostarsi con mezzi pubblici di linea e necessitano di un servizio di accompagnamento assistito personalizzato.

In relazione alla destinazione il trasporto è:

- di tipo lavorativo (o per addestramento lavorativo);
- di tipo riabilitativo: si intende per attività di riabilitazione, quella prescritta dall'Asl3, che può essere realizzata dall' Azienda Sanitaria in forma diretta o attraverso Centri diurni contrattualizzati.

Per ulteriori informazioni:

(link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/servizio-accreditato-di-trasporto-e-accompagnamento-persone-con-disabilita>)

COME FARE:

La domanda può essere presentata con le seguenti modalità:

Per il trasporto lavorativo

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Trasporto Disabili" dal menu a tendina e successivamente "Trasporto lavorativo per disabili" link: [Trasportolavorativodisabili](#)

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS)

La domanda deve essere corredata dalla certificazione sanitaria che attesti la disabilità, l'impossibilità all'uso dei mezzi pubblici e dalla dichiarazione del datore di lavoro sul nastro orario lavorativo.

Per il trasporto riabilitativo, la domanda per il servizio avviene tramite il servizio disabili di ASL3.

QUANTO COSTA:

È prevista la contribuzione mensile al servizio parametrata in relazione al costo per l'abbonamento

- per il trasporto lavorativo: al costo dell'abbonamento annuale AMT per le persone con disabilità;
- per il trasporto riabilitativo e l'addestramento lavorativo: al costo dell'abbonamento annuale aziendale AMT per gli invalidi civili.

(Link:<https://www.amt.genova.it/amt/biglietti-e-abbonamenti/abbonamenti/tariffe-agevolate/>)

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Legge (Regione Liguria) 24-05-2006, n. 12

(link:http://lrv.regione.liguria.it/liguriass_prod/articolo?urndoc=urn:nir:regione.liguria:legge:2006-05-24;12)

Legge (Stato Italiano) 05-02-1992, n. 104 (link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1992-02-05;104!vig=>)

Legge (Stato Italiano) 30-03-1971, n. 118 (link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1971-03-30;118!vig=>)

SERVIZI A SUPPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' SERVIZIO DI MOBILITY BUS

A CHI É RIVOLTO:

A persone con disabilità fisica motoria residenti nel Comune di Genova che possiedano certificazione sanitaria che accerti l'handicap ai sensi dell'art. 3 della legge 5 febbraio 1992, n.104 e certificato medico che attesti l'impossibilità all'uso degli ordinari mezzi di trasporto pubblico locale.

COSA OFFRE:

Mobility Bus è un servizio di trasporto pubblico collettivo finalizzato alle attività del tempo libero, a favore di persone con disabilità motoria residenti nel Comune di Genova.

È un servizio di AMT S.p.a. che mette a disposizione il proprio personale di guida e i Mobility bus, veicoli di piccole dimensioni dotati di sollevatore per carrozzelle, pedana posteriore, porta scorrevole laterale che possono accogliere 3 carrozzelle + 5 persone sedute. in collaborazione

Il servizio, svolto in collaborazione con il Comune per l'individuazione degli aventi diritto e la gestione del call center, si attiva su prenotazione, è attivo dal lunedì alla domenica dalle ore 7.00 alle 20.30 (escluse festività).

COME FARE:

Per ottenere l'autorizzazione ed essere iscritti nelle apposite liste, gli aventi diritto possono utilizzare le seguenti modalità:

- in via telematica accedendo all'apposita sezione del sito istituzionale dedicata ai "Servizi on line" (link: [Genova Digitale | Comune di Genova | Sito Istituzionale](#)) e selezionando in ricerca per "Argomenti" l'item "Trasporto Disabili" dal menu a tendina e successivamente "Trasporto per il tempo libero dedicato a disabili (Mobility bus)".

L'accesso è consentito unicamente con le credenziali SPID, con Carta d'Identità Elettronica (CIE) e Carta Nazionale dei Servizi (CNS);

Link: <https://smart.comune.genova.it/contenuti/trasporto-il-tempo-libero-dedicato-disabili-mobility-bus>

La prenotazione deve essere effettuata dalle ore 8.30 alle ore 16.30 al seguente numero verde **800 085 302**, cui risponde un operatore A.m.t. dedicato al servizio Mobility Bus. **La prenotazione** deve essere fatta con almeno **24 ore di anticipo** rispetto al viaggio programmato. Le prenotazioni per il giorno successivo dovranno comunque pervenire entro le ore 14 del giorno precedente.

In caso di disdetta è sempre necessario telefonare al call center AMT con la maggiore tempestività possibile.

Il centro raccolta prenotazioni conferma all'interessato lo svolgimento del servizio entro e non oltre le ore 17 del giorno antecedente il viaggio, fornendo le opportune indicazioni (luoghi e orari) per l'appuntamento, sia per l'andata che per il ritorno.

QUANTO COSTA:

La presentazione della pratica non prevede alcun pagamento.

La telefonata al numero verde è gratuita.

Il servizio ha il costo del biglietto ordinario.

DOVE RIVOLGERSI:

Polo Cittadino per le Disabilità

Via di Francia 1, piano terra - lato levante. L'accesso al Matitone per le persone con disabilità è più agevole da Via Cantore [mappa](#)

Telefono: 010 5577444

E-mail: polodisabilita@comune.genova.it

Sportelli informativi tematici - C.L.I.B.A.S., sportello informativo e di orientamento sulle disabilità di Regione Liguria (al piano terra della Casa della Salute di Quarto via G. Maggio 6, lunedì e venerdì mattina dalle 8.30 alle 12.30 e il mercoledì pomeriggio dalle 13.30 alle 17.30 [mappa](#)

Telefono 010 849 6431

E-mail: clibas.quarto@regione.liguria.it

Link: <https://www.asl3.liguria.it/clibas-genova-quarto.html>

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Legge (Regione Liguria) 24-05-2006, n. 12

(link:http://lrv.regione.liguria.it/liguriass_prod/articolo?urndoc=urn:nir:regione.liguria:legge:2006-05-24;12)

Legge (Stato Italiano) 05-02-1992, n. 104 (link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1992-02-05;104!vig=>

Legge (Stato Italiano) 30-03-1971, n. 118 (link:<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1971-03-30;118!vig=>

SERVIZI A SUPPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' SOLUZIONI PER LA CONVIVENZA E COMUNITÀ ALLOGGIO (COHOUSING)

A CHI É RIVOLTO:

A persone con disabilità che desiderino sperimentare o realizzare percorsi di autonomia.

COSA OFFRE:

Il servizio offre soluzioni residenziali anche collettive, in appartamenti condivisi.

La persona con disabilità può essere ospitata presso strutture abitative gestite da associazioni in rapporto di collaborazione con il Comune. Le soluzioni, che possono essere temporanee o definitive in relazione alla necessità, sono individuate tramite progetti socio-sanitari individualizzati di assistenza (PAI), condivisi con l'interessato e la sua famiglia, attraverso i quali è possibile attivare interventi di supporto socio-assistenziale ed educativo.

COME FARE:

É possibile accedere alle informazioni sul servizio:

- di persona o telefonicamente, tramite email, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

É possibile avere informazioni specifiche sul tema delle disabilità presso il punto di accesso del **Polo cittadino per le disabilità**.

QUANTO COSTA:

Può essere prevista una contribuzione alle spese di realizzazione del progetto, conduzione e gestione dell'alloggio.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

L. 112/2016

(link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2016-06-22;112>)

SERVIZI PER GLI ANZIANI

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI IL SISTEMA DOMICILIARITA' DEL COMUNE DI GENOVA (DO.GE.)

A CHI É RIVOLTO:

A persone anziane residenti con più di 65 anni di età che necessitano di un aiuto nelle faccende domestiche, nella cura della persona e nelle relazioni con gli altri. Per le persone anziane che abbiano un'attestazione ISEE socio-sanitario in corso di validità inferiore a Euro 12.000 il Comune un contributo economico (buono servizi) calmierato in base all'Isee per l'acquisto delle prestazioni domiciliari.

COSA OFFRE:

Un sistema accreditato di servizi a domicilio (Do.Ge) che consente la libera scelta del fornitore, fra i 6 individuati dal Comune di Genova a tariffe concordate con la Civica Amministrazione che ne monitora gli standard qualitativi.

Attraverso il sistema **Do.Ge** potrai richiedere interventi alla persona e di cura della casa:

Attività di supporto domiciliare prestate da operatori qualificati o da assistenti familiari che consentono all'anziano la migliore permanenza nel proprio contesto familiare:

- interventi socio-assistenziali domiciliari, anche complessi (ad esempio: alzata e rimessa a letto con igiene personale, preparazione pasti, igiene ambientale ordinaria)

- assistenza familiare o personale attraverso la presenza di un assistente familiare (cd. badante)
- integrazione degli interventi o sostituzioni temporanee dell'assistente familiare/personale con operatori professionali
- attività integrative a complemento dell'assistenza domiciliare e familiare
- attività di supporto nella gestione del rapporto di lavoro (assistenza alla contrattualistica).

COME FARE:

Informazioni per i servizi accreditati e per l'accesso alle prestazioni domiciliari possono essere richieste:

- di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)
- di persona o telefonicamente agli sportelli informativi territoriali dei fornitori accreditati dal Comune di Genova: <http://www.genovacare.it/sportelli> (Cercare lo sportello informativo associato al Municipio di appartenenza e Selezionare il tipo di intervento desiderato)
- Occorre presentare attestazione Isee in corso di validità.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Le tariffe sono differenziate rispetto alla durata e alla tipologia dell'intervento. Informazioni sulle tariffe applicate dai fornitori accreditati sono disponibili al link: <http://www.genovacare.it/tariffe> (Cercare lo sportello informativo associato al Municipio di appartenenza, Selezionare il tipo di intervento desiderato e la sezione Tariffe).

Il Comune di Genova prevede la possibilità per le persone anziane che abbiano un'attestazione ISEE socio-sanitario in corso di validità inferiore a Euro 12.000 di avere un contributo economico (buono servizi) per l'acquisto delle prestazioni domiciliari nel sistema accreditato.

NORMATIVA:

Delibera Giunta Comunale n. 279/2016

(Link:<https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGC%20N%20279%20%202016%20accreditamento.pdf>)

Delibera Giunta Comunale n. 243/2017

(link:https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/20171020_DGC_243_2017.pdf)

Delibera Giunta Comunale 284/2017

Delibera Giunta Comunale 221/2017

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI

SERVIZIO AFFIDO ANZIANI

A CHI É RIVOLTO

A persone anziane residenti con più di 65 anni di età sole o con una rete familiare che non riesce a mantenere relazioni stabili e affettive.

COSA OFFRE

L'affido si basa sulla disponibilità di famiglie o singoli, selezionati, a occuparsi di una persona anziana, inserendolo in un sistema relazionale ed affettivo paragonabile ad un "nuovo contesto familiare".

Prevede due modalità di attuazione:

- "**in convivenza**", dove l'anziano è accolto nell'abitazione dell'affidatario o ospita quest'ultimo al proprio domicilio;
- "**di supporto**", dove l'affidatario fornisce il supporto necessario durante il giorno, ma non permane al domicilio.

COME FARE

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite email, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

DOVE RIVOLGERSI

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere per l'anziano che usufruisce del servizio.

NORMATIVA:

[Regolamento affido anziani](#)

Ulteriori informazioni:

Le persone o le famiglie interessate a proporsi come affidatari possono segnalare all'Ambito Territoriale Sociale la loro disponibilità telefonicamente o su carta libera, segue poi un percorso di valutazione curato dagli operatori.

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI SERVIZIO ALLOGGI PROTETTI

A CHI É RIVOLTO

A persone anziane residenti con più di 65 anni di età autosufficienti o parzialmente autosufficienti, anche qualora necessitino di assistenza volta a rinviare il più a lungo possibile il ricovero in istituto, solitamente prive di alloggio e di reti parentali.

COSA OFFRE

L'esperienza di convivenza in appartamenti in condivisione (fino a un massimo di 6 persone).

La gestione degli alloggi è affidata ad associazioni di volontariato che garantiscono il supporto agli ospiti nella vita quotidiana (pulizie, preparazione pasti, compagnia, manutenzione dell'alloggio, ecc).

COME FARE

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite email, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Può essere prevista una contribuzione alle spese di realizzazione del progetto, conduzione e gestione dell'alloggio.

NORMATIVA:

Delibera Giunta Comunale n. 510/2005

(link: https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGC%20N.510_2005.pdf)

Delibera Giunta Comunale n. 4/2014

(link: https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGC%204_2014_DELIBERA%20TARIFFE.pdf)

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI SERVIZIO CUSTODI SOCIALI

A CHI SONO RIVOLTI:

Alle persone con più di 75 anni, fragili sul piano socio-sanitario e prevalentemente sole.

COSA OFFRONO:

Il Comune di Genova, in collaborazione con Regione e il Terzo Settore, si occupa di progetti per prevenire situazioni di rischio e disagio attraverso i **custodi sociali e/o volontari** delle Associazioni attive nei diversi territori cittadini che si recano a domicilio dall'anziano per:

- Compagnia telefonica
- Visite domiciliari per compagnia
- Accompagnamenti all'esterno, piccole uscite
- Accompagnamenti visite mediche e/o incombenze varie (posta, uffici ecc)
- Piccola spesa
- Monitoraggio, controllo per prevenire situazioni di rischio

Nell'ambito del progetto, oltre all'attività svolta dai Custodi sociali è stato attivato il **Numero Verde Regionale 800.593235** con funzioni di orientamento ai servizi, informazioni e di presa in carico delle persone anziane.

(link: <https://www.sussidiarietainliguria.it/patto-anziani-icaia-2022/>)

COME FARE:

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite email, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

DOVE RIVOLGERSI

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

I costi sono a carico di Regione Liguria.

NORMATIVA:

Delibera Giunta Regionale n. 218/2012

(link:https://www.salute.gov.it/portale/prevenzione/DELIBERE_PRP_2020-2025/Liguria/signed_REG_AMM_A_1224_2021.pdf)

Delibera Giunta Regionale n. 132/2022

(link:https://www.regione.liguria.it/components/com_publiccompetitions/includes/download.php?id=53382:dgr-132-del-2022.pdf)

INFORMAZIONI UTILI:

Centri sociali cittadini per anziani

Si tratta di luoghi di aggregazione e di socializzazione, in cui vengono organizzate attività culturali, ricreative e sportive.

Per informazioni sulle modalità di iscrizione contatta il Centro scelto o il Municipio di competenza territoriale, consulta gli elenchi sul sito istituzionale attraverso il link:

<https://smart.comune.genova.it/pages/promozione-centri-sociali>)

Cafè Alzheimer, Cream café e gruppi Care Giver

Si tratta di centri di supporto dedicato ai familiari di persone affette da demenza per avere un confronto e informazioni sui temi di maggior interesse legati alla patologia ed alle ricadute della sua gestione e nei quali è possibile svolgere con la persona affetta da demenza incontri e momenti di convivialità in un'atmosfera accogliente per cercare di mitigare i sintomi della malattia attraverso attività mirate a preservare e stimolare le capacità residue di concentrazione e di manualità.

(link:<https://smart.comune.genova.it/pages/promozione-centri-sociali>)

Estate sicura

Per ricevere informazioni utili ad **affrontare l'emergenza calore** è possibile contattare i seguenti **numeri verdi 800 593235 e 800 995988**.

È utile seguire i consigli che trovate ai seguenti link

<https://smart.comune.genova.it/pages/promozione-centri-sociali>

<https://smart.comune.genova.it/content/cosa-fare-caso-di-rischio-ondate-di-calore>

Il Comune di Genova è parte attiva del sistema di sorveglianza del Piano Operativo Nazionale per la prevenzione degli effetti del caldo sulla salute.

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI CONTRIBUTO ALLA COMPARTECIPAZIONE ALLA RETTA PER ACCOGLIENZA IN STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO SANITARIE EXTRA-OSPEDALIERE (RESIDENZE PROTETTE E RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI)

A CHI É RIVOLTO:

Alle persone di almeno 65 anni che abbiano presentato domanda per l'inserimento in strutture residenziali (Residenze protette, Residenze sanitarie-assistenziali, Centro diurno), o siano in esse già inseriti, e necessitino di contributo per la quota di compartecipazione al costo della retta mensile.

COSA OFFRE:

Un contributo per il pagamento della quota di compartecipazione a carico del cittadino (quota sociale o alberghiera) qualora sia riconosciuta la quota sanitaria della retta a carico Servizio Sanitario Nazionale (SNN).

COME FARE:

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

Accesso alle strutture

L'accesso alle strutture residenziali socio-sanitarie extra ospedaliere può avvenire:

- **privatamente:** in questo caso ci si rivolge direttamente alla Struttura e il pagamento della retta è **interamente** a carico dell'interessato o dei suoi familiari;
- **tramite domanda di ricovero definitivo alla ASL 3:** in questo caso è necessario presentare la domanda di inserimento ad ASL 3 tramite richiesta del proprio medico di Medicina Generale e al Nucleo Residenzialità della ASL (link: <https://www.asl3.liguria.it/territorio/servizi/anziani/item/538-regolamento-per-l-inserimento-in-istituto-a-carattere-definitivo.html>
<https://www.asl3.liguria.it/territorio/servizi/anziani/item/539-strutture-residenziali.html>)

DOVE RIVOLGERSI

ATS [Punti di accesso](#)

PUNTI UNICI DI ACCESSO DEI DISTRETTI SANITARI DI ASL 3

<https://www.asl3.liguria.it/territorio/distretti.html>

QUANTO COSTA:

Nessun onere per l'istruttoria della pratica.

La quota alberghiera è a carico del cittadino che, nel caso in cui si trovi in una condizione economica non sufficiente a coprire tale spesa, può richiedere il supporto del Comune di Genova.

NORMATIVA:

Delibera del Consiglio Comunale n.39/97 - Regolamento recante modalità e criteri per l'ammissione in strutture residenziali di anziani e altre categorie di assistiti

(link:https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DCC_39_199_7-Testo%20integrale.pdf)

Delibera di Giunta Regionale n. 862/2011- Riordino del sistema della residenzialità e semi-residenzialità extraospedaliera

(link:https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGR%20862_2011.pdf)

Delibera di Giunta Regionale n. 533 /2014 - Criteri di ordinamento della lista d'attesa integrata sociosanitaria per i ricoveri definitivi per persone anziane , in RSA e RP liguri convenzionate

(link:https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/allegato%20DGR%20n.533_2014.pdf)

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI

CONTRIBUTO ALLA COMPARTECIPAZIONE ALLA RETTA PER ACCOGLIENZA IN STRUTTURE PER RICOVERI RIABILITATIVI O POST ACUTI IN STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO SANITARIE EXTRAOSPEDALIERE

A CHI È RIVOLTO:

Alle persone di almeno 65 anni che necessitino di un periodo di riabilitazione temporaneo presso una struttura sociosanitaria residenziale extra-ospedaliera (RSA I° fascia).

COSA OFFRE:

Un contributo per il pagamento della quota di compartecipazione a carico del cittadino (quota sociale o alberghiera) dal 60° giorno di ricovero. La quota sanitaria della retta è a carico Servizio Sanitario Nazionale (SNN).

COME FARE:

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

Accesso alle strutture sociosanitaria residenziale extra-ospedaliera (RSA I° fascia)

- **privatamente:** in questo caso ci si rivolge direttamente alla Struttura e il pagamento della retta è **interamente** a carico dell'interessato o dei suoi familiari;

Accesso al contributo

I giorni di degenza sono stabiliti dalla ASL3: i primi 60 giorni sono a carico totale del Servizio sanitario nazionale. Oltre il 60esimo giorno di ricovero la quota sanitaria rimane a carico del Servizio Sanitario Nazionale, mentre la quota alberghiera è a carico del cittadino.

Il Comune di Genova può integrare quanto necessario alla copertura della retta alberghiera.

Il contributo al pagamento della quota alberghiera è subordinato all'inserimento nella lista unica di attesa e alle priorità di intervento individuate dall'Amministrazione Civica.

DOVE RIVOLGERSI

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

I primi 60 giorni sono a carico totale del Servizio sanitario nazionale. Oltre il 60esimo giorno di ricovero la quota sanitaria rimane a carico del Servizio Sanitario Nazionale, mentre la quota alberghiera è a carico del cittadino con il supporto del Comune di Genova, qualora non abbia sufficienti risorse economiche.

Nessun onere per l'istruttoria della pratica.

NORMATIVA:

Delibera di Giunta Comunale n. 178/2007

Delibera di Giunta Comunale n. 347/2007

Delibera di Giunta Comunale N. 509/2008

(link:https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGC%20N.%20509_2008.pdf)

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI CONTRIBUTO ALLA COMPARTICIPAZIONE ALLA RETTA DEI CENTRI DIURNI

A CHI É RIVOLTO:

Alle persone di almeno 65 anni con limitata autonomia funzionale e/cognitiva, non ancora tali da richiedere un ricovero in una struttura residenziale socio-sanitaria.

COSA OFFRE:

Il Comune può offrire un supporto economico per il pagamento della retta nei centri diurni.

Nei centri si curano anziani di limitata autonomia fisica e anziani con patologie psico-involutive senili, svolgendo attività riattivanti – riabilitative, oltre a ricevere accoglienza alberghiera nelle ore diurne.

COME FARE:

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso l’Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)
- Occorre presentare attestazione Isee in corso di validità.

Accesso alle strutture

L’ammissione al centro diurno è autorizzata dall’ASL previa valutazione dell’Unità di Valutazione Geriatria (UVG), o previa valutazione dell’unità di Valutazione Alzheimer (UVA) per i pazienti affetti da questa patologia.

Per accedere ai centri diurni occorre una valutazione geriatrica dietro richiesta del medico di Medicina Generale.

Elenco centri diurni convenzionati (centri diurni, gestore, sede, contatti, livello)

- C.D. Kcs Castelletto - KCS Caregiver - Corso Firenze 26 A - tel. 010 2780110/8 - 2°livello
- C.D. Kcs Rivarolo - KCS Caregiver - Via Cambiaso 100 - tel. 010 7405235 -2°livello
- C.D. Pegliese - PEGLIESE - Via Mulineti di Pegli 12 - tel. 010 6672619-1° e 2°livello
- C.D. Von Pauer - DON ORIONE - Via Ayroli 35 A - tel. 010 5229591 - 1° e 2°livello
- C.D. Villa S. Caterina - DON ORIONE - via Pino Sottano 23 - tel. 010 8361087 -1° e 2°livello
- C.D. Boschetto - IL DONO ONLUS - Via del Boschetto 29 - tel. 010 7490899 -1°livello

- C.D. Levante - ESSEDIEMME - Corso Europa 220 cancello - tel. 010 392495 - 1°livello
- C.D. Villa Ronco - LANZA DEL VASTO - Via Nino Ronco 31 - tel. 010 8680751 - 1°livello

*1° livello per anziani in condizioni di limitata autonomia fisica in cui il disturbo cognitivo non rappresenti il problema dominante

*2° livello per anziani affetti prevalentemente da patologie psico-involutive severe, il cui grado di non autonomia sia determinato dal deficit cognitivo (necessaria la valutazione dell'Unità di Valutazione Alzheimer)

Accesso al contributo

Per richiedere al Comune di Genova una compartecipazione al **pagamento della quota alberghiera** della retta è necessario fissare un appuntamento per un colloquio personale (Segretariato Sociale) presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di residenza.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

La quota sanitaria può essere a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

La quota alberghiera è a carico del cittadino che, nel caso in cui si trovi in una condizione economica non sufficiente a coprire tale spesa, può richiedere il supporto del Comune di Genova.

NORMATIVA:

Delibera di Giunta Comunale n. 4/2014

(link:https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGC%204_2014_DELIBERA%20TARIFFE.pdf)

Delibera di Giunta Regionale n.1773/13

(link:<https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGR%20N.1773%202013%20centri%20diurni.pdf>)

**SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI
CONTRIBUTO ECONOMICO PER LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE
(DIMISSIONI PROTETTE - MEGLIO A CASA)**

A CHI È RIVOLTO:

Agli anziani residenti nel Comune di Genova di età superiore a 65 anni o persone con patologie che siano assimilabili alla condizione di una persona anziana, in fase di dimissione da una struttura ospedaliera cittadina.

COSA OFFRE:

Un contributo economico per l'assunzione di un assistente familiare per un mese dalla dimissione ospedaliera.

Si tratta di una misura per la continuità assistenziale "dall'ospedale al territorio", che contestualmente riduce e previene i ricoveri ospedalieri impropri, intercettando precocemente le situazioni di fragilità.

Il servizio prevede l'intervento di un assistente familiare, assunto direttamente dal beneficiario o da una persona di sua fiducia (ad esempio il familiare, il caregiver, l'Amministratore di Sostegno), per la durata di 30 giorni, a totale carico del Comune di Genova.

L'intervento può svolgersi in orario diurno (8-20) o in regime di convivenza (dal lunedì al sabato, 54 ore settimanali).

Al termine dei 30 giorni gratuiti per la persona, è prevista la possibilità per il beneficiario di proseguire l'intervento privatamente con costi a proprio carico o, qualora la sua condizione economica non glielo consenta, con il supporto del Comune di Genova.

COME FARE:

Accesso al servizio di continuità assistenziale

Non è un servizio a richiesta del cittadino, ma è valutato e proposto dal Presidio ospedaliero, al fine di garantire la continuità delle cure dopo la fase di dimissione.

Il reparto della struttura ospedaliera può attivare il **Nucleo di Assistenza Tutelare Temporanea (NATT)** per la valutazione della situazione socio-sanitaria e la predisposizione di un piano assistenziale individualizzato, con il coinvolgimento dell'interessato e del caregiver, per l'assistenza domiciliare post ricovero.

DOVE RIVOLGERSI:

È possibile rivolgersi presso il reparto di ricovero della Struttura Ospedaliera.

QUANTO COSTA:

Per i primi 30 giorni dopo le dimissioni nessun costo a carico dell'utente. Successivamente è prevista la possibilità per il beneficiario di proseguire l'intervento privatamente con costi a proprio carico o, qualora la sua condizione economica non glielo consenta, con il supporto del Comune di Genova.

Dimissioni Protette – Meglio a casa è un progetto gestito dal Comune di Genova con fondi di Regione Liguria.

NORMATIVA:

Delibera Giunta Comunale n. 226/2013

ADULTI, INCLUSIONE E POVERTA'

SERVIZI PER L'INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTA' INTERVENTI DI SUPPORTO RIVOLTI AI BENEFICIARI DI REDDITO DI CITTADINANZA

(dal 1° gennaio 2024 entra in vigore l'Assegno d'Inclusione gli aggiornamenti sull'accesso alla misura sono disponibili su: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita/decreto-lavoro/Pagine/assegno-di-inclusione>)

A CHI É RIVOLTO:

Ai residenti che hanno effettuato domanda per l'erogazione del reddito di cittadinanza.

COSA OFFRE:

La stipula di patti per l'inclusione sociale dei soggetti beneficiari di Reddito di Cittadinanza ed indirizzati dal Ministero del Lavoro alla Direzione Politiche Sociali. La promozione e gestione professionale degli interventi di supporto rivolti ai beneficiari di Reddito di Cittadinanza, con la collaborazione dei servizi sanitari, dei servizi per il lavoro e degli Enti del terzo settore.

COME FARE:

Il Comune di Genova provvede a contattare telefonicamente i beneficiari del Reddito di Cittadinanza individuati dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.

QUANTO COSTA:

Costi interamente a carico dell'Ente.

NORMATIVA:

REDDITO DI CITTADINANZA

Decreto Legge N. 4/2019

(link:<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legge:2019-01-28;4!vig=>)

ASSEGNO D'INCLUSIONE

<https://www.normattiva.it/atto/caricaDettaglioAtto?atto.dataPubblicazioneGazzetta=2023-05-04&atto.codiceRedazionale=23G00057&atto.articolo.numero=0&atto.articolo.sottoArticolo=1&atto.articolo.sottoArticolo1=0&qId=890d87d8-ca6a-4f28-898f-55a669bf934f&tabID=0.0202872882291929&title=lbl.dettaglioAtto&generaTabId=tr>

SERVIZI PER L'INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTA' EMPORI SOLIDALI

A CHI É RIVOLTO:

Singoli e famiglie in difficoltà economica presenti sul territorio del Comune di Genova.

COSA OFFRE:

Contrasto alle situazioni di povertà attraverso la consegna gratuita di alimenti e generi di prima necessità all'interno di locali attrezzati come "negozi" a tutte le persone con scarse risorse economiche.

I prodotti che si possono trovare negli Empori sono alimenti, prodotti per l'igiene della casa e della persona, materiale scolastico. La maggior parte sono frutto di donazioni da parte di negozianti e supermercati, presso i quali una rete di volontari li raccoglie periodicamente, sistemandoli poi sugli scaffali dell'Emporio. In alcuni casi si tratta di prodotti che, pur ancora pienamente commestibili o utilizzabili, sarebbero stati buttati perché non più commercializzabili (ad esempio per confezioni sciupate): con il loro recupero, oltre a fornire un importante intervento sociale, si contribuisce quindi a ridurre la quantità di prodotti sprecati.

L'obiettivo è quello di restituire dignità e responsabilità alle persone che si trovano in una situazione di disagio, fornendo loro anche consigli pratici di educazione alimentare e domestica.

COME FARE:

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite email, presso l’Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

Accesso agli empori solidali

Le famiglie che possono accedere agli Empori solidali sono individuate, in base alla situazione economica, dai Servizi Sociali o dagli Enti caritatevoli coinvolti nella rete.

Solitamente viene stabilita una turnazione in modo da arrivare a più famiglie possibili ed assegnata, per il ritiro dei prodotti presenti sugli scaffali dell’Emporio, una tessera a punti, il cui numero varia a seconda del numero dei componenti la famiglia ed è previsto l’affiancamento di un volontario.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di Accesso](#)

Centri D’Ascolto del tuo territorio o agli Enti che gestiscono gli empori.

<https://smart.comune.genova.it/node/9570>

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dei beneficiari.

NORMATIVA:

Legge 166/2016

(link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2016;166>)

Delibera Giunta Comunale n. 236/11

SERVIZI PER L’INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTA’ SERVIZIO EDUCATIVO ADULTI

A CHI É RIVOLTO:

A persone adulte in età compresa tra i 18 ed i 64 anni in situazione di disagio socio-economico ed in carico ai servizi sociali del Comune di Genova.

COSA OFFRE:

Il Servizio Educativo Adulti (SEA) prevede la gestione d’interventi socio-educativi individuali e/o di gruppo prevalentemente finalizzati a:

- orientare, supportare ed accompagnare gli adulti fragili al fine di raggiungere una loro sufficiente autonomia economica, abitativa e relazionale;

- individuare ed intercettare giovani adulti in situazione di fragilità, al fine di orientarli verso percorsi formativi, lavorativi, e personali volti all'autonomia, alla crescita personale ed alla salute;
- concorrere alla realizzazione dei Patti per l'inclusione sociale concordati dai servizi sociali comunali con i beneficiari di Reddito di cittadinanza o altra misura nazionale analoga di contrasto alla povertà;
- valorizzare le reti territoriali ed il lavoro di comunità al fine di contrastare l'isolamento degli adulti fragili e favorire la loro inclusione sociale.

COME FARE:

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite email, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di Accesso](#)

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di Accesso](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente

NORMATIVA:

D.D. 2021-147.4.0.-72

D.D. 2021-147.4.0.-136

della Direzione Politiche Sociali

SERVIZI PER L'INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTÀ' CENTRI ANTIVIOLENZA DI GENERE E REDDITO DI LIBERTÀ

A CHI É RIVOLTO:

A tutte le donne, con o senza figli, che subiscono varie forme di violenza (fisica, psicologica, economica, ecc.) o maltrattamento.

COSA OFFRE:

I Centri Antiviolenza sono luoghi dove le donne, con o senza figli, che vivono una situazione di violenza, possono trovare uno spazio di accoglienza, ascolto e sostegno fattivo per avviare un percorso di fuoriuscita dalle difficoltà.

Ogni donna che si rivolga al Centro Antiviolenza troverà:

- accoglienza e ascolto telefonico
- colloqui di accoglienza
- consulenza legale
- consulenza psicologica
- consulenza pedagogica
- gruppi di auto-aiuto
- informazioni su iniziative di prevenzione e sensibilizzazione
- mediazione e consulenze interculturali
- sostegno e accompagnamento nell'accesso ai servizi del territorio

È possibile accedere a **soluzioni di accoglienza alloggiativa** temporanea anche in strutture ad indirizzo segreto (Case Rifugio).

È possibile presentare tramite gli Ambiti Territoriali Sociali, in collaborazione con i Centri Antiviolenza, le domande di **Reddito di libertà**, un contributo economico erogato da INPS a favore dei percorsi di autonomia di donne vittime di violenza.

COME FARE:

Accesso alle informazioni e al servizio

È possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

Nei Centri Antiviolenza sono presenti educatori, assistenti sociali, psicologhe, avvocati e volontarie preparate a fornire informazioni, accogliere e indirizzare rispetto al tema specifico della violenza di genere.

In orario di chiusura è comunque attiva al Centro una segreteria telefonica in cui è possibile lasciare un messaggio e appena possibile un'operatrice prenderà contatto con la persona chiamante.

Per poter accedere al servizio è sufficiente una telefonata al numero di pubblica utilità **1522** o allo **010/5578442** o presentarsi presso la sede del Centri Antiviolenza.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

Ulteriori strutture dedicate:

CENTRO PER NON SUBIRE VIOLENZA ONLUS (Udi)

Sede: Genova - Via Cairoli, 14/7 [mappa](#)

Orario di apertura al pubblico:

da lunedì a venerdì ore 9,00/12,00

lunedì, martedì, giovedì ore 15,00/18,00

Accoglienza telefonica: 010/2461716

- lunedì ore 9,00/12,00 e ore 15,00/22,00
- martedì ore 9,00/12,00 e ore 15,00/18,00
- mercoledì ore 9,00/12,00
- giovedì ore 9,00/12,00 e ore 15,00/18,00
- venerdì ore 9,00/17,00.
- negli orari di chiusura è attiva Segreteria telefonica

E-mail: pernonsubireviolenza@gmail.com

Fax: 010/2461715

(link: <https://www.pernonsubireviolenza.it/wordpress/>)

CENTRO ANTIVIOLENZA MASCHERONA

Sede: Genova - Piazza Colombo, 3/7 [mappa](#)

Sportello: Genova-Trasta- Casa di Quartiere - Salita Ca' dei Trenta, 3/5c [mappa](#)

Giornate e orario di apertura al pubblico:

- lunedì, martedì, venerdì ore 9,00/15,00

- mercoledì, giovedì ore 9,00/18,00 - Genova

- venerdì ore 14,30/16,00 - Genova-Trasta

Accoglienza telefonica

Sede (Genova) - 3491163601. Negli orari di chiusura è attiva la segreteria telefonica

Sportello (Genova-Trasta) Cell. 3922823092

Reperibilità telefonica oltre l'orario di apertura del CAV

010541224 - martedì e giovedì fino alle ore 22:00 e sabato e domenica dalle ore 9:00 alle ore 16:00.

E-mail: antiviolenzamascherona@ilcerchiodellerelazioni.it

(link: www.ilcerchiodellerelazioni.it/centro-antiviolenza-mascherona/)

Pagina Facebook: (<https://it-it.facebook.com/CentroAntiviolenzaMascherona/>)

CENTRO ANTIVIOLENZA PANDORA

Sede: Mignanego (Ge) - Via Vittorio Veneto, 143/2 [mappa](#)

Sportelli: Ge-Bolzaneto - Villa Carrega - Via Reta, [mappa](#)

Casella (Ge) - Palazzo Comunale - Via al Municipio, 1 [mappa](#)

Orario di apertura al pubblico: ore 9,00/13,00

Giornate di apertura al pubblico:

lunedì e martedì - Ge-Bolzaneto

mercoledì e giovedì - Mignanego (Ge)

venerdì - Casella (Ge)

Accoglienza telefonica: dal lunedì al venerdì ore 9,00-18,00 al numero 3476928460.

Negli orari di chiusura è attiva la segreteria telefonica.

email centropandora@cooperativasocialeemignanego.it

(link: <https://www.cooperativasocialeemignanego.it/pandora/>)

Pagine Facebook: (<https://it-it.facebook.com/donnepandora/>)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente

NORMATIVA:

Decreto Presidente Consiglio Ministri, 24 luglio 2014

(link:<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2014/09/01/14A06807/sq>)

L. R. n. 12/2007

(linkhttp://lr.regioneliguria.it/liguriass_prod/articolo?urndoc=urn:nir:regione.liguria:legge:2007-03-21;12)

SERVIZI PER L'INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTA' SERVIZI DI SOSTEGNO A PERSONE SENZA DIMORA

A CHI É RIVOLTO:

Persone senza dimora o in condizioni di povertà estrema.

COSA OFFRE:

Le attività offerte consistono in educativa territoriale e di strada diurna, accoglienza serale e notturna, servizio di pronto intervento sociale (piano inverno ed estate), servizi diurni, accoglienza di bassa soglia, accoglienza notturna di media intensità, accoglienza residenziale leggera (comunità, convivenze e alloggi), servizio di ricezione posta, centri distribuzione alimenti, centri distribuzione ed erogazione pasti.

Gli operatori operano in stretta sinergia con gli Enti del Terzo Settore, attraverso il Patto di sussidiarietà, in un'equipe multiprofessionale stabile, cui partecipano rappresentanti degli ospedali cittadini e periodicamente della polizia locale, che ha il compito di programmare e organizzare l'accesso al sistema.

L'Ente gestisce direttamente l'**Asilo notturno Massoero**.

Il servizio si rivolge a uomini e donne maggiorenni privi di mezzi o in difficoltà economiche, anche temporanea.

La struttura può ospitare 36 persone (24 uomini e 12 donne). La fascia oraria di accoglienza è quella compresa tra le ore 21 e le ore 23 mentre l'uscita è sempre alle ore sette di mattina, indipendentemente dall'ora di ingresso.

La durata del pernottamento non deve superare i 15 giorni consecutivi, trascorsi i quali si potrà fare nuovamente richiesta di accoglienza solo dopo almeno 30 giorni dalla fine del precedente pernottamento. Nel corso dell'anno è concesso un massimo di 100 pernottamenti.

Requisiti d'accesso:

- aver raggiunto la maggiore età

- essere sprovvisto di sistemazione alloggiativa
- essere autosufficiente
- essere in possesso di documento di identità

COME FARE

Accesso alle informazioni:

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

La presa in carico alle persone senza dimora avviene attraverso gli Ambiti Territoriali Sociali e, prevalentemente, attraverso **l'Ufficio Cittadini Senza Territorio**.

L'accesso è diretto o tramite richiesta dei Servizi territoriali A.T.S, Ufficio Cittadini senza territorio, Ser.D (Servizio delle Dipendenze) e C.S.M. (Centri di Salute Mentale).

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

I costi sono interamente a carico dell'Ente.

NORMATIVA:

L. 241/90

(link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-08-07;241!vig=>)

L.R. 42/2012

(http://lr.regioneliguria.it/liguriass_prod/articolo?urndoc=urn:nir:regione.liguria:legge:2012-12-06;42)

SERVIZI PER L'INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTA' ALLOGGI TEMPORANEI PER L'INCLUSIONE SOCIALE

A CHI É RIVOLTO:

A persone in carico ai servizi sociali comunali per problematiche sia abitative che sociali.

COSA OFFRE:

Alloggi di proprietà comunale, generalmente in coabitazione, dove le persone prese in carico dai servizi sociali vengono ospitate temporaneamente e usufruiscono di un supporto socio-educativo volto all'inclusione e all'emancipazione sociale.

COME FARE:

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite email, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente

NORMATIVA:

Delibera Giunta Comunale n. 120/2012

SERVIZI PER L'INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTA' SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO - UCIL

A CHI È RIVOLTO:

A tutte le persone residenti nel Comune di Genova che hanno difficoltà ad entrare o rientrare nel mondo del lavoro e a minori in situazioni di difficoltà scolastica che intendono intraprendere un percorso di preparazione al mondo del lavoro.

COSA OFFRE:

La definizione di progetti individuali di avvicinamento al mondo del lavoro e di inclusione socio lavorativa, diversificati a seconda delle caratteristiche e delle esigenze dei singoli destinatari (nazionalità, titolo di studio, esperienze professionali acquisite, condizioni socio-familiari, ecc.).

L'Ufficio Inserimenti Lavorativi (UCIL) lavora in stretta collaborazione con numerosissime aziende, cooperative sociali e associazioni, di varie tipologie e dimensioni, offrendo la professionalità di un'équipe competente e specializzata in materia di mediazione al lavoro e rappresenta un punto di riferimento concreto, all'interno del territorio genovese, nel campo della riabilitazione, dell'orientamento e del reinserimento sociale e lavorativo.

Principali progetti attivi:

PIL (Programma Inserimento Lavorativo), progetto finalizzato alla prevenzione e alla cura del disagio giovanile tramite percorsi di inclusione socio-lavorativa e di avviamento al mondo del lavoro. È rivolto a giovani, italiani o stranieri, di età compresa tra i 16 anni ed i 24 anni non compiuti, in situazione di disoccupazione o inoccupazione.

Centri di Educazione al Lavoro, (C.E.L.), strutture a frequenza diurna rivolte a giovani, italiani o stranieri, di età compresa tra i 16 ed i 20 anni, che hanno interrotto o hanno difficoltà a terminare la scuola dell'obbligo ed intendono intraprendere un percorso di educazione e preparazione al mondo del lavoro. Sono gestiti da Cooperative Sociali convenzionate e coordinate dal Comune di Genova.

Il Programma **BUS**, progettazione che sostiene percorsi di reinserimento lavorativo e riabilitazione psicosociale attraverso il lavoro

Destinatari: persone giovani ed adulte, italiane e straniere, affette da disturbi psichiatrici, in carico ai Servizi di Salute Mentale, dell'Asl 3 genovese.

Il Progetto **PASS** (Percorsi di Avviamento Socio-lavorativo per Soggetti ex dipendenti) si occupa di inserimento o reinserimento al lavoro di persone con trascorsi di dipendenza seguite dai Ser.D. (Servizi per le Dipendenze).

Il **Progetto PAGA**, rivolto a donne italiane e straniere, di età superiore ai 20 anni, in condizioni di grave e manifesta difficoltà rispetto all'inserimento nel mondo del lavoro, e a cittadini stranieri di Paesi terzi, residenti a Genova ed in possesso di permesso di soggiorno per protezione internazionale.

È necessario essere in carico ai servizi sociali territoriali del Comune di Genova e/o agli altri enti accreditati (Ufficio Esecuzioni Penali Esterne e SPIN, Servizio Disabili e Sportello per Rifugiati del Centro per l'Impiego, Salute Mentale ASL3 genovese).

Il **Progetto Pais Inclusione**, si rivolge ai beneficiari ed ex beneficiari del Reddito di Cittadinanza. L'adesione al progetto costituisce condizione per l'erogazione del contributo economico previsto dalla misura.

Il **Progetto Startappe**, per la promozione di attività di inclusione sociale attraverso attività di formazione addestramento e start up di impresa sociale rivolte prevalentemente ai giovani

COME FARE:

Accesso alle informazioni

È possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite email, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

L'accesso alle attività dell'Ufficio Inserimenti Lavorativi (UCIL) avviene tramite richiesta da parte degli Ambiti Territoriali Sociali, dell'Ufficio Cittadini Senza Territorio, della ASL3 genovese e di altri enti e strutture pubbliche.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

UFFICIO COORDINAMENTO INSERIMENTI LAVORATIVI – UCIL

Via Fiasella 3/5 [mappa](#)

Telefono 0105578464

Email: ucil@comune.genova.it

Responsabile

Sabrina Vigna

QUANTO COSTA:

I costi sono interamente a carico dell'Ente

NORMATIVA:

Delibera Giunta Regionale n. 283/2017

(link:https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/20170407_DGR%20283_2017.pdf)

MIGRANTI

SERVIZI A SUPPORTO DEI MIGRANTI SPORTELLO INFORMATIVO E ACCOGLIENZA IMMIGRATI UFFICIO CITTADINI SENZA TERRITORIO

A CHI É RIVOLTO:

A persone straniere non residenti, ma soggiornanti nel Comune di Genova.

COSA OFFRE:

Interventi di accoglienza di emergenza per Minori Stranieri non Accompagnati (MSNA) Nuclei con minori, sostegno educativo, informazioni sulla richiesta di protezione internazionale, informazioni sulle possibilità di regolarizzazione sul territorio italiano, mediazione culturale.

Per le persone adulte o minori in situazione di sfruttamento sessuale, lavorativo o rischi un matrimonio combinato o mutilazione genitale femminile puoi chiedere

protezione e l'allontanamento dagli sfruttatori, accompagnamento giuridico e amministrativo, mediazione culturale.

COME FARE:

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni:

- di persona, telefonicamente o tramite email, presso Ufficio Cittadini Senza Territorio – UCST

DOVE RIVOLGERSI:

Ufficio Cittadini Senza Territorio – UCST

Via di Mascherona 19 [mappa](#)

Telefono: 010 5578420

E-mail: cittadinisenzateritorio@comune.genova.it

Sito <https://smart.comune.genova.it/node/5879>

Responsabile: Dott.ssa Chiara Ricò

Ulteriori strutture dedicate:

CENTRO SERVIZI IMMIGRATI E SPORTELLI offrono:

- attività di informazione e orientamento;
- accesso ai servizi, anche di prima accoglienza e bassa soglia;
- supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche anche in ambito scolastico, formativo e lavorativo nonché ad eventuali accompagnamenti;
- consulenza, informazione e supporto giuridico, relativamente all'interpretazione e al rispetto della normativa vigente in materia di immigrazione, formazione e lavoro, nonché consulenza e supporto circa le pratiche connesse alla condizione giuridica dei cittadini stranieri in Italia, con particolare riferimento alle pratiche di richiesta e di rinnovo dei permessi di soggiorno;
- orientamento lavorativo e alla formazione professionale, frequenza di corsi sul territorio regionale; orientamento verso reali possibilità di inserimento nel mercato del lavoro locale e nazionale; atto di indirizzo verso i centri per l'impiego o alle altre agenzie operanti nel settore;

Per ulteriori informazioni consultare i seguenti link:

<http://www.frsl.it/>

www.arcigenova.it

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente

NORMATIVA:

Legge Regionale n. 12/2006

(<https://www.regione.liguria.it/homepage/salute-e-sociale/item/5579-legge-regionale-12-2006.html>)

D. lgs 286/1998

(<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:1998-07-25;286>)

L. 51/2022

(<https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:2022-05-20;51>)

SERVIZI A SUPPORTO DEI MIGRANTI SERVIZIO DI SUPPORTO PER L'EMIGRAZIONE DI RITORNO

A CHI É RIVOLTO:

A persone residenti all'estero liguri per nascita o per residenza al momento dell'espatrio, emigrati autonomamente dalla Liguria, che intendano rientrare definitivamente in Italia.

COSA OFFRE:

Un incentivo economico in un'unica soluzione ("una tantum") per ristabilirsi in Liguria.

La misura è rivolta ad emigrati di ritorno, rientrati in Italia e residenti a Genova. Il contributo è erogato con fondi di Regione Liguria.

COME FARE:

Accesso alle informazioni

Per le informazioni, per fissare un appuntamento e per la consegna della documentazione attestante i requisiti necessari telefonare allo 010/5577264 nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì dalle h.9 alle ore 13.

Consulta il sito: <https://smart.comune.genova.it/page/stranieri-non-residenti>

Accesso al contributo

Le richieste di contributo, corredate dei dati necessari, vanno presentate esclusivamente su appuntamento, alla Direzione Politiche Sociali - Matitone- Via di Francia 1- piano 6

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

DOVE RIVOLGERSI

Direzione Politiche Sociali

Via di Francia 1- piano 6°, settore 8, sala 40 [mappa](#)

Telefono: 010/5577264
e-mail: smedici@comune.genova.it
responsabile: dott.ssa Sara Medici

NORMATIVA:

Legge Regionale n. 27/93

(link:http://lrv.regione.liguria.it/liguriass_prod/articolo?urndoc=urn:nir:regione.liguria:legge:1993;27)

D.C.R. n. 26/2011

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono avviate per l'anno 2024 le seguenti azioni di miglioramento:

-Consolidamento delle procedure che consentono la riduzione delle tempistiche dei procedimenti sui progetti individuali.

-Ampliamento dell'offerta informativa sui servizi sociali e socio-sanitari ai cittadini attraverso:

- 1) Formazione degli operatori degli sportelli di Sindacati e Caf
- 2) Formazione degli operatori dei Punti Unitari di Accesso

-Aggiornamento delle linee guida sul su Accoglienza e Segretariato Sociale

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Copia cartacea della presente Carta dei Servizi può essere richiesta alla Segreteria del Servizio (tel. 010/5577320 – e-mail servsociali@comune.genova.it)

La Carta è pubblicata all'indirizzo:

<https://smart.comune.genova.it/contenuti/carta-dei-servizi>

In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, il Servizio ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso il giorno precedente tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

DIRITTI DEGLI UTENTI

I cittadini possono formulare **suggerimenti, segnalazioni e reclami** relativi agli indicatori presenti nella Carta dei servizi attraverso la piattaforma **SegnalaCi** al seguente indirizzo:

<https://segnalazioni.comune.genova.it/>

La risposta alle segnalazioni ed ai reclami sarà fornita entro un tempo massimo di **10 giorni**.

Qualora, per la complessità dell'argomento, dovesse essere necessario un tempo maggiore, entro tale termine verrà fornita comunicazione all'utente indicando le azioni già svolte e il tempo stimato entro il quale sarà fornito completo riscontro.

Segnalazioni e reclami potranno essere inoltrati al responsabile della Carta dei Servizi, Dott. Massimiliano Cavalli:

- tramite posta elettronica all'indirizzo e-mail servsociali@comune.genova.it
- per telefono al n 010/5577320

RIMBORSI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla Legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla Legge 24 marzo 2012, n. 27.

In caso di mancato rispetto degli standard indicati nelle schede specifiche l'utente può richiedere un colloquio personale.

La richiesta deve essere presentata, in forma scritta con l'indicazione delle motivazioni, indirizzato al Direttore della Direzione Politiche Sociali.

Il colloquio sarà realizzato entro 10 giorni dalla richiesta.

DOVERI DEGLI UTENTI

L'erogazione del servizio è subordinata alla completezza della documentazione presentata dal cittadino; in caso di necessità di integrazione di documentazione o informazioni, l'Ufficio, entro 15 gg dall'acquisizione dell'istanza, ne dà comunicazione al cittadino, che è tenuto a fornire quanto richiesto nei tempi indicati, pena l'archiviazione della pratica.

In particolare, l'aggiornamento dell'attestazione ISEE ove richiesta, deve essere effettuato annualmente come previsto dalla normativa nazionale (*DL 159/13 e successive integrazioni*).

Gli utenti hanno l'obbligo di presentare dichiarazioni veritiere, consapevoli delle ricadute penalmente rilevanti ai sensi degli artt 46 e 47 del DPR n. 445/2000

Gli utenti sono tenuti a mantenere un comportamento rispettoso, astenendosi da qualsiasi atteggiamento sconveniente, aggressivo e/o violento rivolto agli operatori degli Ambiti Territoriali Sociali, dell'Ufficio Cittadini Senza Territorio, dell'Ufficio

Coordinamento Inserimenti lavorativi ed in tutti gli uffici della Direzione Politiche Sociali.

Questa amministrazione depreca qualsiasi forma di aggressione, verbale e fisica, di qualsiasi entità e assumerà gli adeguati provvedimenti in relazione alla specifica casistica

Si ricorda che presso gli Uffici è svolto un servizio pubblico ed una sua interruzione costituisce reato, è punibile con la reclusione da 6 mesi a 1 anno e con una multa non inferiore a 516 € ai sensi dell'art. 331 c.p.

Il personale nell'esercizio della propria professione riveste anche la qualifica di Pubblico Ufficiale o di Incaricato di Pubblico Servizio ai sensi degli Art. 357 e 358 c.p.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può aderire ad un tentativo di definizione stragiudiziale di risoluzione della controversia rivolgendosi alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

È fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali.