



**CARTA DEI SERVIZI
AREA WELFARE CITTADINO
ANNO 2026**

Area Welfare Cittadino

Via di Francia n. 1 - 6° piano-16149 Genova Telefono:
010 557728 - 0105577320

E-mail: servsociali@comune.genova.it

PEC: politichesocialicomge@pcert.postecert.it

Direttore Massimiliano Cavalli

Sito Web: <https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/questioni-sociali>

DD n. 1617 del 18/03/2026

INDICE

INDICE.....	2
INTRODUZIONE.....	3
VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
PUNTI DI ACCESSO CON LIVELLI DI ACCESSIBILITA' E CONTATTI	7
SERVIZI EROGATI – PRIMO ACCESSO	11
STANDARD DI QUALITA'	15
SERVIZI PER MINORI, GIOVANI E FAMIGLIA	19
SERVIZI PER LA DISABILITA'	26
SERVIZI PER GLI ANZIANI	34
ADULTI, INCLUSIONE E POVERTA'	47
MIGRANTI	57
PRONTO INTERVENTO SOCIALE.....	60
AZIONI DI MIGLIORAMENTO	61
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE	61
DIRITTI DEGLI UTENTI	62
RIMBORSI	62
DOVERI DEGLI UTENTI.....	62
CONCILIAZIONE	63

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 2026** 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://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita>

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 (GDPR).

I dati personali sono trattati esclusivamente per finalità connesse all'erogazione dei servizi comunali, anche in collaborazione con soggetti terzi, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza e trasparenza.

Le operazioni di trattamento comprendono, ove necessario, la raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e ogni altra operazione prevista dalla normativa vigente.

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'adequatezza 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://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/monitoraggi-standard-qualitativi>

Livelli di qualità del servizio erogato relativamente alla effettiva accessibilità delle prestazioni per le persone con disabilità

Per ogni sede/ufficio di erogazione dei servizi è indicata l'accessibilità fisica e sensoriale secondo la seguente classificazione:

ACCESSIBILE	PARZ. ACCESSIBILE	PARZ.INACCESSIBILE	INACCESSIBILE
--------------------	--------------------------	---------------------------	----------------------

ACCESSIBILE (Autonomo tutti gli spazi)

Per accessibile si intende la possibilità, anche per persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di raggiungere l'edificio e le sue singole unità immobiliari e ambientali, di entrarvi agevolmente e di fruirne spazi e attrezzature in condizioni di adeguata sicurezza e autonomia.

PARZIALMENTE ACCESSIBILE (Autonomo spazi fondamentali)

Per parzialmente accessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

PARZIALMENTE INACCESSIBILE (Condizionato spazi fondamentali)

Per parzialmente inaccessibile si intende la possibilità, anche da parte di persone con ridotta o impedita capacità motoria o sensoriale, di accedere agli spazi di relazione con bisogno di personale di aiuto e ad almeno un servizio igienico di ogni unità immobiliare. Sono spazi di relazione gli spazi nei quali il cittadino entra in rapporto con la funzione ivi svolta.

INACCESSIBILE (Preclusi tutti gli spazi)

Non è possibile accedere né in autonomia né con personale di aiuto alla funzione prevalente dello spazio ivi svolta

PUNTI DI ACCESSO CON LIVELLI DI ACCESSIBILITA' E CONTATTI

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

PEC: municipio1servizisociali.comge@postecert.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 tel.3358312288

Contatti: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-ats-42-municipio-i-centro-est>

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso	Arancione
Non accessibile	Parzialmente inaccessibile

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

PEC: municipio2servizisociali.comge@postecert.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 tel. 3351444734

Contatti: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-ats-35-municipio-ii-centro-ovest>

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Arancione	Arancione
Parzialmente inaccessibile	Parzialmente inaccessibile

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

PEC: municipio3servizisociali.comge@postecert.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 Brigida Gadaleta tel. 3384942980

Contatti: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-ats-46-municipio-iii-bassa-valbisagno>

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso	Arancione
Non accessibile	Parzialmente inaccessibile

Ambito Territoriale Sociale ATS 47 - Municipio IV Media ValbisagnoVia Antonio Sertoli n. 11 B/20 [mappa](#)

Telefono: 010.5574400

E-mail: municipio4servizisociali@comune.genova.itPEC: municipio4servizisociali.comge@postecert.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 tel. 3334904444Contatti: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-ats-47-municipio-iv-media-valbisagno>

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Arancione	Arancione
Parzialmente inaccessibile	Parzialmente inaccessibile

Ambito Territoriale Sociale ATS 41 - Municipio V ValpolceveraPasso Torbella n. 12 [mappa](#)

Telefono: 010.5575340

E-mail: municipio5servisociali@comune.genova.itPEC: municipio5servizisociali.comge@postecert.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 tel. 3315602713Contatti: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-ats-41-municipio-v-valpolcevera>

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso	Verde
Non accessibile	Accessibile

Ambito Territoriale Sociale ATS 36 - Municipio VI Medio PonenteVia Filippo Emanuele Bottino n. 9 (ex Manifattura Tabacchi) - Sestri P. [mappa](#)

Telefono: 010.089130 centralino

Viale Narisano, 14 - Cornigliano [mappa](#)

Telefono: 010.5578231 - 5578208

E-mail: municipio6servizisociali@comune.genova.itPEC: municipio6servizisociali.comge@postecert.it

Orario: lunedì: 9.00-11.00

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 Teodolinda Crippa tel. 3334904451Contatti: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-ats-36-municipio-vi-medio-ponente>

Sedi	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Via Bottino 9, Genova	Rosso Non accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Via Narisano 14, Genova	Rosso Non accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

Ambito Territoriale Sociale ATS 34 - Municipio VII Ponente

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

Telefono: 010.5578865

E-mail: municipio7servizisociali@comune.genova.it

PEC: municipio7servizisociali.comge@postecert.it

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

Telefono 010.6970729

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

Telefono 010.6982866

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 tel. 3315602796

Contatti: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/sportello-del-cittadino-direzione-municipale-vii-ponente>

Sedi	Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Piazza Sebastiano Gaggero 2, Genova	Arancione Parzialmente inaccessibile	Verde Accessibile
Via Sapello 2, Genova	Arancione Parzialmente inaccessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile
Via Teodoro di Monferrato n. 4 cancello, Genova	Rosso Non accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

Ambito Territoriale Sociale ATS 43 - Municipio VIII Medio Levante

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

Telefono: 010.5578551

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 Manuela Merlatti tel. 3384911060

E-mail: municipio8servizisociali@comune.genova.it

PEC: municipio8servizisociali.comge@postecert.it

Contatti: <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/ufficio-ats-43-municipio-viii-medio-levante>

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Rosso Non accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

Ambito Territoriale Sociale ATS 51 - Municipio IX Levante

Via Giovanni Maggio 6

Telefono: 010 5574360

E-mail: municipio9servizisociali@comune.genova.it

PEC: municipio9servizisociali.comge@postecert.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 tel. 3383639542

Contatti: <https://www.comune.genova.it/vivere-il-comune/luoghi/municipio-ix-levante>

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde Accessibile	Arancione Parzialmente inaccessibile

UNITA' OPERATIVA CITTADINI SENZA TERRITORIO

Via del molo 13 A

Telefono: 010 5578420

E-mail: cittadinisenzaterritorio@comune.genova.it

PEC: ucst.comge@postecert.it

Sito <https://www.comune.genova.it/amministrazione/uffici/uo-cittadini-senza-territorio>

Responsabile: Dott.ssa Silvia Malvezzo tel. 3384942917

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Verde
Accessibile	Accessibile

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

PEC: dpsdisabilita.comge@postecert.it

Responsabile: dott.ssa Irene Spinetti tel. 3312607210

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Arancione	Verde
Parzialmente inaccessibile	Accessibile

AGENZIA PER LA FAMIGLIA

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

Telefono: 010 5572575/72647/72915/72017

E-mail: agenziaperlafamiglia@comune.genova.it

PEC: dpsminori.comge@postecert.it

Livello accessibilità motoria	Livello accessibilità sensoriale
Verde	Verde
Accessibile	Accessibile

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 sociosanitari 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 sono presenti informazioni generali sui servizi.

(Link: <https://www.comune.genova.it/servizi/salute-benessere-e-ssistenza/servizio-di-accoglienza-di-ascolto-e-di-orientamento-sociale>)

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 o PEC** scrivendo all'indirizzo dell'Ambito Territoriale Sociale di riferimento per il proprio territorio di residenza **(vedi sezione "Dove rivolgersi")**;

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

PEC: gestionedisabilita@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:2000-11-08;328!vig=>)

Decreto Legislativo n. 117/2017 Codice del Terzo Settore (link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2017;117~art5!vig=>)

Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2024-2026 (link: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita-poverta-ed-esclusione-sociale/focus/piano-nazionale-interventi-e-servizi-sociali>

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.

I cittadini interessati potranno presentare ricorso per la nomina di un amministratore di sostegno presso le sedi degli Ambiti territoriali sociali, grazie alle funzioni degli Uffici di prossimità integrate tra le attività del Servizio di segretariato sociale professionale.

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 2024-2026 (link: <https://www.lavoro.gov.it/temi-e-priorita-poverta-ed-esclusione-sociale/focus/piano-nazionale-interventi-e-servizi-sociali>)

STANDARD DI QUALITA'

SERVIZIO EROGATO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	VALORE GARANTITO
Servizio di Accoglienza	<i>Accessibilità</i>	N. canali di accesso alle informazioni	N. 5 canali (sito web, telefono, e-mail, sportello, PEC)
	<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	100% - 1 sportello attivo per Municipio. 100% -n. 25 sportelli nei sindacati Cgil, Cisl, e Uil
	<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 sociale professionale)	<i>Accessibilità</i>	N. canali di accesso alle informazioni	N. 5 canali (sito web, telefono, e-mail, sportello, PEC)
	<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>Accessibilità</i>	Presenza di una figura di mediazione interculturale durante lo svolgimento delle attività realizzate dallo Sportello presso la sede comunale	Unità operativa cittadini senza territorio - sempre garantita in lingua inglese - francese - arabo e albanese. Su appuntamento per altre lingue.
	<i>Accessibilità</i>	Spazi accessibili anche per persone con mobilità e facoltà sensoriali ridotte	Polo cittadino per le disabilità - sempre garantita
	<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

Funzioni relative alla tutela, con particolare riferimento all'invio telematico di ricorso per la nomina di Amministratore di sostegno (Ufficio di Prossimità)	<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 (coincide con l'attività di Segretariato Sociale Professionale)	2gg/7 ore
	<i>Accessibilità</i>	Ambienti riservati ai colloqui	100% - In ogni sede
	<i>Tempestività</i>	Tempo di compilazione del ricorso sul portale del Ministero della Giustizia	Immediata
	<i>Efficacia</i>	Formazione degli addetti allo sportello di prossimità	1 corso di formazione /aggiornamento annuale

Progetti individuali	<i>Accessibilità</i>	N. canali di accesso alle informazioni	N. 4 canali (sito web, telefono, e-mail, sportello)
	<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 segretariato sociale Definizione progetto individuale complesso (pre-assessment) entro 60 gg dal 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.

1. 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.
- **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)

2. 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 dell'Area Politiche sociali e Welfare cittadino.

COME FARE:

1. Servizi e 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)

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

<https://www.comune.genova.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/richiesta-di-supperto-educativo-al-minore-nel-proprio>

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Legge Regionale n.6/2009

(link: [Legge regionale 9 aprile 2009, n. 6](#))

Delibera Giunta Regionale n. 535/2015

<https://www.regione.liguria.it/component/publiccompetitions/document/33250:dgr-535-20150327.html?Itemid=12537>

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 e-mail 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;

e-mail: progaffido@comune.genova.it

CENTRO PER LE FAMIGLIE

Il modello di Centro per le Famiglie, sviluppato dal Dipartimento per le politiche della famiglia, mira a potenziare e standardizzare i servizi per le famiglie in Italia, riducendo le disomogeneità territoriali e promuovendo l'inclusione sociale. I Centri sono definiti come luoghi fisici accessibili, progettati per intercettare e rispondere ai bisogni delle famiglie, favorendo la partecipazione attiva e la solidarietà. Il Comune di Genova, avvalendosi dei percorsi di programmazione e progettazione condivisa, intende sviluppare un modello a governance condivisa, strettamente connesso ai Progetti di Comunità municipali per lo sviluppo di progettazioni che interessino tutte le famiglie, indipendentemente dall'età dei componenti e a supporto delle stesse nelle diverse fasi della propria vita (intergenerazionalità).

A CHI É RIVOLTO:

A tutte le famiglie presenti sul territorio cittadino.

COSA OFFRE:

- Informazione, sensibilizzazione ed orientamento su tutte le risorse a disposizione delle famiglie;
- Promozione della partecipazione attiva delle famiglie, anche attraverso laboratori, eventi e attività di informazione, sensibilizzazione e formative;
- Promozione e sensibilizzazione in relazione all'affido familiare e sostegno alle famiglie affidatarie;
- Sostegno alla genitorialità, in particolare nei primi mille giorni del bambino (formazione "Primi 1000 giorni"; "Progetto crescere Insieme" con supporto di professionisti – ostetriche, psicologi, assistenti sociali, educatori - a domicilio);
- Gruppi di auto-mutuo-aiuto (sulle dipendenze da alcool, droghe e videogiochi; bullismo e cyberbullismo; body shaming; utilizzo consapevole dei social);
- Informazione, aggiornamento, sensibilizzazione su Amministrazione di sostegno a favore di persone fragili – con disabilità e anziane – in collaborazione con le Associazioni di riferimento;
- Prevenzione e contrasto della vulnerabilità (attività di sensibilizzazione per la prevenzione del maltrattamento/abuso a danno di minorenni e sviluppo delle Comunità educanti);
- Promozione dello sport quale strumento educativo, di apprendimento di corretti stili relazionali e di vita;
- Promozione dell'invecchiamento attivo, di sani stili di vita e del monitoraggio attivo delle fragilità delle persone anziane;
- Innovazione e digitalizzazione dei servizi (es. app dedicate, sportelli digitali).
- Connessione con i progetti di Comunità territoriali, in una logica di interscambio tra le attività cittadine e quelle territoriali;
- Attività di affiancamento familiare di tipo professionale, in situazione di fragilità.

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente

RESPONSABILE:

Luana Luiu

Telefono: 3663339417

DOVE RIVOLGERSI**Centro per le famiglie**

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

Telefono: 010 55 74949

E-mail: centroperlefamiglie@comune.genova.it

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 Tel. 3663339417

DOVE RIVOLGERSI:

Per le modalità di accesso rivolgersi a
Consultorio- Via Rivoli 4 canc.
tel 010/8496869/76878
sportello.adozioni@asl3.liguria.it

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

PEC: dpsdisabilita.comge@postecert.it

Sito <https://www.comune.genova.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/polo-disabilita-supperto-e-accoglienza>

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente

RESPONSABILE:

Dott.ssa Irene Spinetti Tel.3312607210
0105573240

E-mail: polodisabilita@comune.genova.it

DOVE RIVOLGERSI

Accesso previo appuntamento presso: **Polo cittadino per le disabilità** - Via di Francia 1 piano terra - lato levante – box 8.

L'accesso al Matitone per le persone con disabilità è più agevole da Via Cantore [mappa](#)

Sito <https://www.comune.genova.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/polo-disabilita-supporto-e-accoglienza>

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

- [D.Lgs. 62/2024](#) – Riforma della Disabilità
- [Legge 227/2021](#) – Delega al Governo
- [Legge 104/1992](#) – Assistenza, integrazione sociale e diritti
- [Legge 118/1971](#) – Invalidità civile
- [Legge 112/2016](#) – Dopo di Noi
- [Legge Regione Liguria 12/2006](#) – Sistema integrato servizi sociali
- Delibera Giunta Comunale n. 98 del 2018
- Delibera Giunta Comunale n. 54 del 2019
-

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 in possesso di:

- accertamento della condizione di persona con disabilità che necessita di sostegno intensivo ai sensi dell'art. 3 comma 3 della Legge 104/1992, come modificato dal D.Lgs. 62/2024, oppure di accertamento dell'handicap ai sensi dell'art 3 comma 3 della precedente formulazione della Legge 104/1992;

- accertamento della condizione di persona con disabilità che necessita di sostegno ai sensi dell'art. 3 comma 1 della Legge 104/1992, come modificato dal D.lgs. 62/2024 con invalidità civile superiore al 75%, oppure di accertamento dell'handicap ai sensi dell'art 3 comma 1 della precedente formulazione della Legge 104/1992 con invalidità civile superiore al 75%.

Per le persone con disabilità, che abbiano un'attestazione ISEE sociosanitario in corso di validità inferiore a Euro12.000, il Comune eroga 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 soggetti 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 socioassistenziali 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);
- 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).

COME FARE:

Informazioni sui 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;
- di persona o telefonicamente agli sportelli informativi territoriali dei fornitori accreditati dal Comune di Genova.

QUANTO COSTA:

Le tariffe sono stabilite dal Comune di Genova sulla base dei CCNL di riferimento per i lavoratori impiegati.

Il Comune di Genova sulla base del costo del servizio, definito in relazione alla tipologia di intervento e alla sua durata, del valore dell'attestazione ISEE e delle risorse messe a disposizione dal beneficiario (ad esempio: le misure sociosanitarie regionali) quantifica un "buono servizi" ovvero un contributo da erogare ai Beneficiari per supportarli nell'acquisto delle prestazioni nel sistema Do.Ge.

DOVE RIVOLGERSI

Ambito Territoriale Sociale (ATS) [Punti di accesso](#)

Polo cittadino per le disabilità - Via di Francia 1 [mappa](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

[Delibera Giunta Comunale n. 279/2016](#)

[Delibera Giunta Comunale n. 138/2017](#)

[Delibera Giunta Comunale n. 243/2017](#)

[Delibera di Giunta Comunale n. 221/2017](#)

[Delibera Giunta Comunale n. 284/2017](#)

Delibera Giunta Comunale 132/2023

[Decreto legislativo 3 maggio 2024 n. 62](#)

Ulteriori informazioni sul funzionamento del servizio **Do.Ge** sono disponibili al seguente sito dedicato: <https://www.comune.genova.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/sistema-domiciliarita-del-comune-di-genova-doge>

SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO PERSONALIZZATO A FAVORE DI PERSONE CON DISABILITA' GRAVE A SCOPO LAVORATIVO, DI ADDESTRAMENTO LAVORATIVO E RIABILITATIVO

A CHI É RIVOLTO:

A persone con disabilità fisica psichica o sensoriale attestata ai sensi della Legge 104/1992 art. 3 c. 3, con età massima di 65 anni, residenti nel territorio comunale genovese, che necessitano di un servizio di accompagnamento personalizzato.

COSA OFFRE:

Il servizio viene erogato da enti accreditati e consiste nell'accompagnamento personalizzato con vettura di persone adulte con disabilità grave motoria, psichica, sensoriale, che non possono utilizzare mezzi ordinari di trasporto pubblico locale.

In relazione alla destinazione, il servizio è:

- di tipo lavorativo;
- per addestramento lavorativo, per l'attività prescritta dall'Asl3 Struttura Complessa Dipartimentale Inclusione e Riabilitazione Sociale;
- di tipo riabilitativo, per attività di riabilitazione prescritta dall'Asl3 Struttura Complessa Dipartimentale Assistenza Disabili, che può essere realizzata dall'Azienda Sanitaria in forma diretta o attraverso centri diurni convenzionati con ASL3.

Il Comune riconosce all'utilizzatore un buono servizio (contributo) da utilizzare esclusivamente con i Gestori accreditati. Il buono è riconosciuto nei limiti delle disponibilità di bilancio.

Per ulteriori informazioni:

<https://www.comune.genova.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/servizio-di-trasporto-lavorativo-o-riabilitativo>

COME FARE:

La domanda può essere presentata con le seguenti modalità:

Per l'accompagnamento lavorativo:

La domanda avviene per via telematica all'indirizzo:

<https://www.comune.genova.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/servizio-di-trasporto-lavorativo-o-riabilitativo>

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 condizione di disabilità, l'impossibilità all'uso dei mezzi pubblici e dalla dichiarazione del datore di lavoro in cui è indicato l'orario lavorativo.

Per il riabilitativo:

La domanda per il servizio avviene tramite la Struttura Complessa Dipartimentale Assistenza Disabili di ASL3.

Per l'addestramento lavorativo:

La domanda per il servizio avviene tramite la Struttura Complessa Dipartimentale Inclusione e Riabilitazione Sociale di ASL3.

QUANTO COSTA:

È prevista la contribuzione mensile al servizio.

DOVE RIVOLGERSI:

Struttura Complessa Dipartimentale Assistenza Disabili di ASL3 per la domanda per il servizio di accompagnamento personalizzato a scopo riabilitativo.

Struttura Complessa Dipartimentale Inclusione e Riabilitazione Sociale di ASL3 per la domanda per il servizio di accompagnamento personalizzato a scopo di addestramento lavorativo.

Ambito Territoriale Sociale (ATS) Punti di accesso e Polo cittadino per le disabilità - Via di Francia 1 [mappa](#) per la domanda per il servizio di accompagnamento personalizzato a scopo lavorativo.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

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

(link: http://lr.v.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: [Legge n. 104 del 1992](#))

Legge (Stato Italiano) 30-03-1971, n. 118 (link: [Legge n. 118 del 1971](#))

**SERVIZI A SUPPORTO DI PERSONE CON DISABILITA'
SERVIZIO DI MOBILITY BUS****A CHI È 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 comma 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.

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 (esclusi i giorni 1° Maggio, 25 Dicembre e in caso di allerta meteo "rossa").

COME FARE:

Per ottenere l'autorizzazione alla fruizione del servizio è necessario presentare domanda con le seguenti modalità:

- tramite sportello telematico polifunzionale del Comune di Genova all'indirizzo
- https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:trasporto.disabili;mobility.bus

L'accesso allo sportello è consentito tramite credenziali SPID con Carta di identità Elettronica CIE e Carta Nazionale dei Servizi CNS

- Tramite l'invio del modulo di richiesta e della documentazione necessaria via pec all'indirizzo dpsdisabilita.comge@postecert.it o, in caso di impossibilità ad utilizzare le precedenti modalità indicate, via mail ordinaria all'indirizzo gestionedisabilita@comune.genova.it

Il modulo di richiesta è scaricabile all'indirizzo seguente ove sono indicati gli altri documenti necessaria da allegare alla richiesta: https://fascicolo.comune.genova.it/procedure:c_d969:trasporto.disabili;mobility.bus

La prenotazione deve essere effettuata dalle ore 8.30 alle ore 19.30 al seguente numero verde 800 085 302 ("centro raccolta prenotazioni - call center AMT" - la chiamata è gratuita) attivo tutti i giorni tranne sabato domenica e festivi. 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 12 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 18 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:

Per informazioni rivolgersi a

Polo cittadino per le disabilità - Via di Francia 1

[mappa](#)

Telefono: 010 5577444 E-mail: polodisabilita@comune.genova.it

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: [Legge n. 104 del 1992](#))

Legge (Stato Italiano) 30-03-1971, n. 118 (link: [Legge n. 118 del 1971](#))

Decreto legislativo 3 maggio 2024, n.62

(<https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2024/05/14/24G00079/SG>)

SERVIZI A SUPPORTO DI PERSONE ADULTE CON DISABILITA' SOLUZIONI PER LO SVILUPPO DELLE AUTONOMIE

A CHI É RIVOLTO:

A persone adulte con disabilità che desiderino sperimentare o consolidare percorsi per lo sviluppo dell'autonomia socio-relazionale, abitativa e di inclusione socio-lavorativa.

COSA OFFRE:

Sulla base della richiesta presentata dalla persona adulta con disabilità, viene elaborato un Progetto Individuale (Progetto di Vita), concordato con la persona stessa, la sua famiglia e gli operatori sociali e sociosanitari territoriali, che, anche in collaborazione con altri servizi, può prevedere l'attivazione di:

- Percorsi laboratoriali a scopo formativo e di socializzazione (Palestra delle Autonomie c/o Via Pastore 34);
- Percorsi di inclusione socio-lavorativa;
- Percorsi di autonomia abitativa (sperimentazione di weekend fuori casa, attivazione di progetti di cohousing temporaneo presso appartamenti della Civica Amministrazione come, ad esempio, La Casa Sul Mare di Via Calamandrei n.62 e l'inserimento presso la Comunità Alloggio Rosanna Benzi di Via Fiasella 3/4, attivazione di progetti di coabitazione sociale e di supporto alle progettualità individuali legate all'abitare in autonomia);
- Messa in atto di tutti gli interventi utili a facilitare la partecipazione delle persone alle attività di interesse proposte sul territorio.

COME FARE:

É possibile avere informazioni specifiche sul tema delle disabilità presso il punto di accesso del Polo cittadino per le disabilità - Via di Francia 1

[mappa](#)

E-mail: polodisabilita@comune.genova.it

É possibile accedere alle informazioni sul servizio di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza:

[Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Può essere prevista una contribuzione alle spese di realizzazione del progetto sulla

base del proprio ISEE.

DOVE RIVOLGERSI:

Polo cittadino per le disabilità - Via di Francia 1

[mappa](#)

Ambito Territoriale Sociale (ATS) [Punti di accesso](#)

NORMATIVA DI RIFERIMENTO:

Legge (Stato Italiano) 05-02-1992, n. 104 (link: [Legge n. 104 del 1992](#))

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)

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

Decreto legislativo 3 maggio 2024, n.62 [Decreto legislativo n. 62 del 2024](#)

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, o assimilati, che necessitano di un aiuto al domicilio per la cura della persona e/o dell'abitazione e che abbiano un'attestazione ISEE in corso di validità inferiore a Euro 12.000.

COSA OFFRE:

Un sistema accreditato di servizi a domicilio (Do.Ge) che consente la libera scelta del Fornitore, fra i 5 individuati dal Comune di Genova a tariffe stabilite dalla Civica Amministrazione che ne monitora gli standard qualitativi.

Il sistema **Do.Ge** può offrire attività di supporto domiciliare che consentono all'anziano la migliore permanenza nel proprio contesto familiare. In particolare:

- interventi socio-assistenziali, anche complessi, prestati da operatori qualificati (ad esempio: alzata e rimessa a letto con igiene personale, preparazione pasti, igiene ambientale)
- assistenza, attraverso la presenza di un assistente familiare (cd. badante) o assistente personale
- assistenza alla contrattualistica ovvero supporto nella gestione del rapporto di lavoro con assistenti familiari

COME FARE:

Per ricevere informazioni sui servizi domiciliari accreditati è possibile rivolgersi:

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

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Le tariffe sono stabilite dal Comune di Genova sulla base dei CCNL di riferimento per i lavoratori impiegati.

Il Comune di Genova sulla base del costo del servizio, definito in relazione alla tipologia di intervento e alla sua durata, del valore dell'attestazione ISEE e delle risorse messe a disposizione dal beneficiario (ad esempio: le misure socio-sanitarie

regionali) quantifica un "buono servizi" ovvero un contributo da erogare ai Beneficiari per supportarli nell'acquisto delle prestazioni nel sistema Do.Ge.

NORMATIVA:

[Delibera Giunta Comunale n. 279/2016](#)

[Delibera Giunta Comunale n. 138/2017](#)

[Delibera Giunta Comunale n. 243/2017](#)

[Delibera Giunta Comunale n. 221/2017](#)

[Delibera Giunta Comunale n. 284/2017](#)

Delibera Giunta Comunale 132/2023

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI

SERVIZIO AFFIDO ANZIANI

A CHI É RIVOLTO

A persone anziane residenti con più di 65 anni di età in particolari situazioni di bisogno quali solitudine, isolamento e mancanza di punti di riferimento parentale e/o amicale.

COSA OFFRE

L'Affido si fonda sulla disponibilità di famiglie o singoli (cd. "affidatari"), riconosciuti idonei, a seguito di colloquio con i servizi sociali territoriali, ad accogliere e/o supportare persone fragili, diventando un punto di riferimento stabile e rassicurante. L'affidatario garantisce una presenza attiva e costante che consente il monitoraggio e il sostegno della persona anziana. L'obiettivo è favorire la costruzione di una relazione di tipo familiare e/o amicale, mantenendo la persona nel proprio contesto di vita e promuovendone il benessere e l'inclusione sociale.

L'Affido prevede due modalità di attuazione:

- "di supporto", dove l'anziano viene affiancato presso la propria abitazione;
- "in convivenza", dove l'anziano è accolto nell'abitazione dell'affidatario o ospita quest'ultimo al proprio domicilio.

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](#)

DOVE RIVOLGERSI

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere per l'anziano che usufruisce del servizio.

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.

NORMATIVA:

Delibera Giunta Comunale n.1062/1996

https://www2.comune.genova.it/sites/default/files/caricamenti_dal_2017/dgc_1062_1996.pdf

Determinazione Dirigenziale N. 2021-147.0.0.-83

https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/concorsi/2021_147.0.0._000032_PROPOSTA_DETERMINA_GE.pdf

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, con un massimo di 6 persone.

La gestione degli alloggi è affidata a Enti del Terzo Settore 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 e-mail, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza: [Punti di accesso](#)

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

È prevista una contribuzione alle spese di conduzione e gestione dell'alloggio, in relazione alla propria situazione economica e patrimoniale.

NORMATIVA:

Delibera Giunta Comunale n. 510/2005

(link: https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGC%20N.5_10_2005.pdf)

Delibera Giunta Comunale n. 4/2014

(link: https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGC%204_2_014_DELIBERA%20TARIFFE.pdf)

SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI INTERVENTI DI PROSSIMITÀ PER ANZIANI

A CHI SONO RIVOLTI:

Alle persone, di norma, con più di 65 anni.

COSA OFFRONO:

Il Comune di Genova, in collaborazione con Regione e gli Enti del Terzo Settore, si occupa di progetti e di interventi che mirano a **rafforzare l'autonomia, prevenire l'isolamento sociale e** situazioni di rischio e disagio, nonché **facilitare l'accesso ai servizi sociosanitari**.

Gli interventi a favore delle persone anziane sono realizzati da Custodi Sociali, Volontari delle Associazioni attive nei diversi territori cittadini, Maggiordomi di Quartiere che, in rete, forniscono:

- Compagnia, anche telefonica
- Accompagnamenti all'esterno per piccole uscite o per visite mediche e/o incombenze varie (posta, uffici ecc)
- Piccola spesa
- Monitoraggio
- Disbrigo di pratiche
- Orientamento e informazioni
- Attività di Socializzazione
- Trasporto sociale

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 territoriale sulla base della residenza: [Punti di accesso](#) contattando il Numero Verde Regionale 800.593235 (attivo 365 giorni all'anno, dalle 8 alle 20) che ha funzioni d'informazione, di ascolto e orientamento per l'accesso al sistema dei servizi ([welfare - informanziani - call center regionale - Regione Liguria](#))

DOVE RIVOLGERSI

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere per l'anziano che usufruisce del servizio.

ALTRE 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.

Segue l'elenco dei Centri Sociali a gestione di AUSER. Per avere informazioni contattare il numero verde 800.995988 o 800.593235

Municipio I Centro Est:

vico Monachette, 4;

via Lagaccio 82r;

Municipio II Centro Ovest:

via Buranello, 1 locali c/o C.C. Buranello;

Municipio III Bassa Val Bisagno:

via San Fruttuoso 72 int. 2, c/o Villa Imperiale;

Municipio V Valpolcevera:

via S. Bonaventura 4 locali c/o Casa Beata Chiara

via Bercilli 8r;

Municipio VI Medio Ponente:

salita Campasso San Nicola 12
via S.M. della Costa, 39;
viale Narisano, 14;

Municipio VII Ponente:
piazza Sciesa, 27;
via Buffa, 1;

Municipio IX Levante:
via Torricelli, 16;

Sportelli sociali delle Organizzazioni Sindacali dei Pensionati (SPI CGIL, FNP Cisl e UILP UIL)

Lo sportello sociale è un punto di informazione e orientamento rivolto ai cittadini, con l'obiettivo di facilitare l'accesso ai servizi sociali e sociosanitari.

È gestito da operatori qualificati che ascoltano i bisogni delle persone e le indirizzano verso le risorse disponibili sul territorio, in particolare quelle offerte dal Comune.

ELENCO SPORTELLI SOCIALI (agg. novembre 2024)

SEDI SPI-CGIL

CENTRO EST:
Via Edilio Raggio 3/1 tel. 0102472153
Castelletto, Piazzetta Marchi 6 tel. 010217605
Via del Lagaccio74r- tel. 0100966841
Oregina via Balestrazzi 38r-010 234015

CENTRO OVEST:
Via Stennio 11r tel.010 418831
Via Milano 40b/2- tel. 010 261048
Via Bologna 59r-tel. 010 252143

BASSA VALBISAGNO:
Corso Sardegna 4D tel. 010 3519142-43-44

MEDIA VALBISAGNO:
Via Molassana 122H tel. 010 8356981

VALPOLCEVERA:
Bolzaneto, Via Zamperini 11 tel. 010 7453574
Pontedecimo via Beata Chiara 4- tel .010 7801423
Rivarolo via A. Piccone 16- tel.010 7491657

MEDIO PONENTE:
Sestri Ponente, Via Sestri 227r tel.010 6480221
Cornigliano, Via San Giovanni d'Acri 6 tel. 0106028425-426

PONENTE:

Voltri, Via Chiaramone 38/1 tel 010 6136329

Pegli via Cialli 23r- tel. 010 6982751

Prà piazza Sciesa 8-tel.010 660622

Cà Nova via 2 dicembre 30r-tel.010 6121861

LEVANTE:

Sturla, Passo Vezzelli, 4 tel. 010 374259

Quinto, Via Majorana 74r tel. 010 3200214

SEDI CISL FNP

CENTRO OVEST:

Dinegro- San Teodoro, Via Milano 35/2 Telefono 010 2465461

VALPOLCEVERA:

Certosa, Via Canepari 7/6 Telefono 010 6442654

Bolzaneto, Via Bolzaneto 34 E-D/r telefono 0107411727

MEDIO Ponente:

Sestri Ponente, Via C. Rossi 10-12/r Telefono 010 6503052

MEDIO LEVANTE

San Fruttuoso, Via Giovanni Torti 27/2 tel. 010 3762314

LEVANTE

Quarto, Viale Des Geneys 2/4r tel. 010 3762314

SEDI UIL PENSIONATI

CENTRO EST:

Piazza Colombo 4/9 tel. 010 586875-6 -7

MEDIA VALBISAGNO:

Molassana, Via Piacenza 201/A tel. 010 83564 -12.

MEDIO Ponente:

Sestri Ponente, Via Ursone di Sestri 1/1 tel. 010.6531222.

VALPOLCEVERA:

Certosa, Via Iori 62R tel. 010 6466848

MEDIO LEVANTE

Albaro, Via Puggia 16 R tel. 010.3759532

Luoghi di incontro rivolti a persone con decadimento cognitivo e loro familiari

Si tratta di centri nei quali si svolgono incontri e attività ludico/laboratoriali e mirate, per quanto possibile, a preservare e stimolare le capacità residue delle persone con disturbi cognitivi.

Luoghi nei quali i familiari (caregiver) possono trovare informazioni e momenti di confronto.

Associazione AFMA Genova APS- 3453057155

- Alzheimer Café Le panchine nel parco

Via Nino Cervetto 35, Genova Cornigliano

- Alzheimer Café La botteguccia

Via Ciro Menotti, Sestri

Cooperativa Sociale La Giostra della fantasia-340350713

- Café Alzheimer Seconda Stella

Via Murtola 22-28r, Genova Prà

Associazione di Promozione Sociale Cream Café- 010583673

- Creative Mind Café Creamcafé- "Caffè della Mente Creativa"

Piazza Matteotti 72-74 Genova Centro

Fondazione Gigi Ghirotti -010.3512623-5

- Alzheimer caffè Ghirotti

Piazzale Ospedale Pastorino,3 Bolzaneto

Sportelli Alzheimer

Sportelli dedicati ad offrire gratuitamente alle persone che si prendono cura di un familiare affetto da una forma di decadimento cognitivo ascolto e sostegno, informazioni, consigli pratici, orientamento ai Servizi specializzati.

- Associazione Creamcafé Palazzo Ducale Piazza Matteotti 72 r- 010583673
- Associazione Alzheimer Liguria ODV- Via Cesarea 5/1 Genova Centro – 010594076

Estate sicura

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

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

Ai seguenti link è possibile trovare consigli, opuscoli informativi, eventi programmati, elenco sale climatizzate, etc.

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/protezione-civile/rischio-ondata-di-calore>

<https://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/protezione-civile/programma-estate-sicura>

**SERVIZI A SUPPORTO DEGLI ANZIANI
CONTRIBUTO PER L'INTEGRAZIONE DELLA QUOTA DI
COMPARTECIPAZIONE ALLA RETTA PER ACCOGLIENZA IN STRUTTURE
RESIDENZIALI SOCIO SANITARIE EXTRA-OSPEDALIERE
(RESIDENZE PROTETTE E RESIDENZE SANITARIE ASSISTENZIALI)**

A CHI É RIVOLTO:

Alle persone anziane over 65 o assimilate da ASL3, che abbiano presentato domanda ad ASL 3 per l'inserimento in strutture residenziali sociosanitarie extra-ospedaliere (Residenze protette- NAP-, Residenze sanitarie-assistenziali- NAT-) o siano già ricoverate a carico di ASL per la sola quota sanitaria, e che necessitino di un supporto economico per sostenere la quota di compartecipazione a proprio carico.

COSA OFFRE:

Un contributo definito sulla base delle entrate economiche (reddito e ISEE) finalizzato a supportare la persona nel pagamento della quota di compartecipazione (quota sociale o alberghiera) posta a suo carico, qualora sia riconosciuta la quota sanitaria della retta da parte di ASL.

COME FARE:

Per accedere alle informazioni e presentare l'istanza relativa al contributo:

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

É possibile **accedere alle informazioni** generali sui ricoveri:

- PUNTI UNICI DI ACCESSO DEI DISTRETTI SANITARI DI ASL 3 -PUA
<https://www.asl3.liguria.it/azienda/carta-dei-servizi/ii-informazioni-sulle-strutture-e-i-servizi-forniti/l-accoglienza-e-la-presa-in-carico-del-bisogno>
- Ai seguenti link
 - <https://www.asl3.liguria.it/territorio/servizi/anziani/538-regolamento-per-l-inserimento-in-istituto-a-carattere-definitivo.html>
 - <https://www.asl3.liguria.it/azienda/dipartimenti/dipartimenti-direzione-sociosanitaria/cure-primarie/3923-geriatria.html>

DOVE RIVOLGERSI

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere per l'istruttoria della pratica per la richiesta del contributo economico.

NORMATIVA:

Delibera del Consiglio Comunale n.39/1997 - [Regolamento recante modalità e criteri per l'ammissione in strutture residenziali di anziani e altre categorie di assistiti](#)

Delibera di Giunta Regionale n. 862/2011- Riordino del sistema della residenzialità e semi-residenzialità extraospedaliera
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 socio-sanitaria per i ricoveri definitivi per le persone anziane, in RSA e RP liguri convenzionate

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

[Delibera Giunta Regionale n. 640/2024 e ss.mm.ii](#)

Riordino del sistema tariffario per la residenzialità e semi residenzialità sociosanitaria extraospedaliera – Determinazione di una metodologia di costruzione di costi standard e provvedimenti conseguenti.

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 anziane over 65 o assimilate da ASL3, che necessitino di un periodo di riabilitazione temporaneo presso una struttura sociosanitaria residenziale extra-ospedaliera (RSA I° fascia).

COSA OFFRE:

Un contributo definito sulla base delle entrate economiche (reddito) finalizzato a supportare la persona nel pagamento della quota di compartecipazione (quota sociale o alberghiera) posta a suo carico, dal 61° giorno di ricovero.

I giorni di degenza sono stabiliti dalla ASL3 sulla base del raggiungimento di obiettivi di riabilitazione e clinici.

La quota sanitaria della retta è a carico Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

COME FARE:

Per accedere alle informazioni e presentare l'istanza relativa al contributo:

- di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso l'Ambito Territoriale Sociale (ATS) di appartenenza territoriale sulla base della residenza territoriale sulla base della residenza:

[Punti di accesso](#)

É possibile accedere alle informazioni generali per ricoveri presso RSA 1° fascia.

- presso i PUNTI UNICI DI ACCESSO DEI DISTRETTI SANITARI DI ASL 3
<https://www.asl3.liguria.it/azienda/carta-dei-servizi/ii-informazioni-sulle-strutture-e-i-servizi-forniti/l-accoglienza-e-la-presa-in-carico-del-bisogno>
- al seguente link <https://www.asl3.liguria.it/territorio/servizi/anziani/539-strutture-residenziali.html>

DOVE RIVOLGERSI

ATS

[Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere per l'istruttoria della pratica per la richiesta del contributo economico

NORMATIVA:

[Delibera Giunta Comunale n. 509/2008](#)

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

A CHI É RIVOLTO:

Alle persone anziane over 65 o assimilate da ASL3 con vario grado di non autosufficienza, che, per il declino funzionale e/o cognitivo, esprimono bisogni non sufficientemente gestibili al domicilio, ma 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 per la sola frequenza presso i Centri Diurni, sulla base dell'Isee.

COME FARE:

Per accedere alle informazioni e presentare l'istanza relativa al contributo:

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

É possibile accedere alle informazioni generali sui Centri Diurni (Anziani e Alzheimer):

- **presso i PUNTI UNICI DI ACCESSO DEI DISTRETTI SANITARI DI ASL 3**
<https://www.asl3.liguria.it/azienda/carta-dei-servizi/ii-informazioni-sulle-strutture-e-i-servizi-forniti/l-accoglienza-e-la-presa-in-carico-del-bisogno>
- al seguente link <https://www.asl3.liguria.it/territorio/servizi/anziani/387-strutture-semiresidenziali-i-centri-diurni.html>

DOVE RIVOLGERSI

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere per l'istruttoria della pratica per la richiesta del contributo economico

NORMATIVA:

Delibera di Giunta Regionale n.1773/2013

(link: <https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/uploads/2020/DGR%20N.%201773%202013%20centri%20diurni.pdf>)

Delibera di 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 DIMISSIONI PROTETTE

A CHI È RIVOLTO:

Alle persone anziane over 65 o assimilate da ASL3, in fase di dimissione da una struttura ospedaliera cittadina o da una Struttura riabilitativa o post acuti (RSA1° fascia)

COSA OFFRE:

Un progetto assistenziale a supporto del rientro a domicilio con la presenza di un assistente familiare per la durata di 30 giorni, a totale carico del Comune di Genova.

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

COME FARE:

Per accedere alle informazioni:

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

DOVE RIVOLGERSI:

Non è un servizio a richiesta del cittadino, ma è valutato e proposto dai servizi sociali e/o sanitari.

QUANTO COSTA:

Il servizio è gratuito per il cittadino.

Al termine del progetto assistenziale di 30 giorni, il beneficiario può proseguire privatamente con costi a proprio carico.

NORMATIVA:

Deliberazioni Giunta Regione Liguria n.590/2010 e n.1381/2010;

Deliberazione Giunta Regione Liguria n.226/2013

[Deliberazione Giunta Regione Liguria n. 551/2016](#)

[Deliberazione Giunta Liguria n. 1290/2016](#)

ADULTI, INCLUSIONE E POVERTA'

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

A CHI É RIVOLTO:

Ai residenti che hanno effettuato domanda per l'erogazione di misure nazionali di sostegno al reddito (reddito di cittadinanza, Assegno di Inclusione...).

COSA OFFRE:

La stipula di patti per l'inclusione sociale dei soggetti beneficiari della misura ed indirizzati dal Ministero del Lavoro all'Area Politiche Sociali e Welfare Cittadino.

La promozione e gestione professionale degli interventi di supporto rivolti ai beneficiari di Assegno d'Inclusione, 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 cittadini che hanno fatto domanda per la misura e ne sono beneficiari.

QUANTO COSTA:

QUANTO COSTA:

Costi interamente a carico dell'Ente.

NORMATIVA:

ASSEGNO D'INCLUSIONE

[Decreto-legge 4 maggio 2023, n.48](#)

SERVIZI PER L'INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTÀ' SERVIZIO EDUCATIVO ADULTI

A CHI É RIVOLTO:

A persone adulte over 18 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 e-mail, 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

É 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

É 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.

È attivo il numero di pubblica utilità **1522**.

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.

e-mail centropandora@cooperativasocialemignanego.it

(link: <https://www.cooperativasocialemignanego.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

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

SERVIZI PER L'INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTÀ' 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'équipe 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. È disponibile il servizio mensa sia per pranzo che per la cena.

La durata del pernottamento non deve superare i 15 giorni consecutivi, trascorsi i quali si potrà fare nuovamente richiesta di accoglienza.

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:

È possibile accedere alle informazioni:

- di persona o telefonicamente, tramite e-mail, presso L'Unità Operativa Cittadini Senza Territorio

La presa in carico alle persone senza dimora avviene attraverso **l'Unità Operativa 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:

UOCST [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

I costi sono interamente a carico dell'Ente.

NORMATIVA:

Legge 7 agosto 1990, n. 241 link: <https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:legge:1990-08-07;241>)

L.R. 42/2012

([http://lr.v.regione.liguria.it/liguriass_prod/articolo?urndoc=urn:nir:regione.liguria:l
egge:2012-12-06;42](http://lr.v.regione.liguria.it/liguriass_prod/articolo?urndoc=urn:nir:regione.liguria:l
egge: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 e-mail, 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

<https://smart.comune.genova.it/sites/default/files/archivio/documenti/Delibera%20GC%20120%202012.pdf>

**SERVIZI PER L'INCLUSIONE E IL CONTRASTO ALLA POVERTÀ'
SERVIZIO DI SUPPORTO ALL'INSERIMENTO LAVORATIVO – UNITÀ'
OPERATIVA COORDINAMENTO INCLUSIONE LAVORATIVA (UOCIL)**

A CHI È RIVOLTO:

A tutte le persone residenti nel Comune di Genova, in età compresa tra i 17 e i 60 anni, che hanno difficoltà ad entrare o rientrare nel mondo del lavoro e a minori e giovani adulti in età compresa tra i 16 e i 20 anni in situazioni di fragilità sociale e a rischio di dispersione scolastica che intendono intraprendere un percorso di inserimento o reinserimento nel 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.) e l'attivazione di percorsi finalizzati all'inclusione sociale di cui alla d.g.r. 283/2017 e ss.mm.ii.

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

Percorsi per minori e giovani adulti:

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 concludere il percorso formativo scolastico e che necessitano di intraprendere un percorso di educazione e preparazione al mondo del lavoro. La gestione del servizio è affidata a Cooperative Sociali coordinate dal Comune di Genova.

PIL (Programma Inserimento Lavorativo): il progetto è 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 di età compresa tra i 17 anni ed i 24 anni non compiuti, italiani o stranieri, in situazione di disoccupazione o inoccupazione.

Percorsi per adulti:

Programma BUS Psichiatria: il progetto è rivolto a giovani e adulti, italiani e stranieri, in carico ai Servizi di Salute Mentale, dell'Asl 3 genovese e offre percorsi di reinserimento lavorativo e riabilitazione psicosociale attraverso il lavoro.

Progetto PASS (Percorsi di Avviamento Socio-lavorativo per Soggetti ex dipendenti): il progetto è rivolto a giovani e adulti, italiani e stranieri, in carico ai

Ser.D. - Servizi per le Dipendenze e offre percorsi di inserimento o reinserimento lavorativo e riabilitazione sociale attraverso il lavoro.

Progetto Work in Progress (WIP): *il progetto è rivolto ad adulti, tra i 24 e i 60 anni, italiani e stranieri in possesso di regolare Permesso di Soggiorno, che si trovano in condizione di grave difficoltà e fragilità nei confronti del Mercato del Lavoro (inoccupati, disoccupati, sottoccupati, percettori di misure di sostegno al reddito o persone con Isee inferiore alla soglia di euro 10.140,00).*

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](#)

L'accesso alle attività dell'U.O. Coordinamento Inclusione Lavorativa (UCIL) avviene su segnalazione dei Servizi sociosanitari pubblici territoriali e di altri enti accreditati.

DOVE RIVOLGERSI:

ATS [Punti di accesso](#)

U.O. COORDINAMENTO INCLUSIONE LAVORATIVA – UOCIL

Via Fiasella 3/5 [mappa](#)

Telefono 0105578464

E-mail: ucil@comune.genova.it

PEC: ucil.comge@postecert.it

Responsabile

Dott.ssa Sabrina Vigna

Coprogettazione con enti del Terzo Settore:

Progetto Start Tappe: *il progetto promuove l'incontro tra domanda e offerta di lavoro attraverso le attività offerte dai "centri di prossimità" (valorizzazione competenze, assistenza digitale, formazione, laboratori) e percorsi di inclusione sociale attiva per persone in carico a Servizi Pubblici Territoriali, attraverso le "Officine della Cura"*

Il Centro di Educazione al Lavoro Adulti si rivolge a persone disoccupate e inoccupate di età compresa tra 25 e 50 anni che necessitano di un percorso formativo di accompagnamento al mondo del lavoro.

DOVE RIVOLGERSI:

[Centri di prossimità](#)

ATS [Punti di accesso](#)

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente

NORMATIVA:

Delibera Giunta Regionale n. 283/2017

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

- Delibera di Giunta regionale n. 513/2024

(link: https://www.alfaliguria.it/docs/accreditamento/DGR283/REG_AMM_A_513_2024.pdf)

MIGRANTI

SERVIZI A SUPPORTO DEI MIGRANTI SPORTELLO INFORMATIVO E ACCOGLIENZA IMMIGRATI UNITA' OPERATIVA 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 Unità Operativa Cittadini Senza Territorio – UOCST

DOVE RIVOLGERSI:

Unità Operativa Cittadini Senza Territorio – UOCST

Via del Molo 13 A

Telefono: 010 5578420

E-mail: cittadinisenzaterritorio@comune.genova.it

PEC: ucst.comge@postecert.it

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

Responsabile: Dott.ssa Silvia Malvezzo

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://www.comune.genova.it/servizi/salute-benessere-e-assistenza/emigrazione-di-ritorno>

Accesso al contributo

Le richieste di contributo, corredate dei dati necessari, vanno presentate esclusivamente su appuntamento, alla U.O. ADULTI, INCLUSIONE E CONTRASTO ALLA POVERTÀ - Matitone- Via di Francia 1- piano 6

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico del richiedente.

DOVE RIVOLGERSI

Via di Francia 1- piano 6°, settore 8, sala 30 [mappa](#)

Telefono: 010/5577264

e-mail: smedici@comune.genova.it

PEC: dpsinclusione.comge@postecert.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

PRONTO INTERVENTO SOCIALE

U.O. PRONTO INTERVENTO SOCIALE

A CHI É RIVOLTO:

Il Servizio di Pronto Intervento Sociale rappresenta un servizio che si attiva in caso di emergenze ed urgenze sociali, circostanze della vita quotidiana dei cittadini che insorgono repentinamente e improvvisamente, producono bisogni non differibili, in forma acuta e grave, che la persona deve affrontare e a cui è necessario dare una risposta immediata e tempestiva in modo qualificato, con un servizio specificatamente dedicato.

COSA OFFRE:

Il Pronto Intervento Sociale ha la funzione prioritaria di fornire una prima risposta ad un bisogno immediato ed indifferibile derivante da una situazione di emergenza e urgenza; opera in maniera integrata con tutti i Servizi territoriali, Servizi Sanitari e Sociosanitari, Forze dell'ordine, Centri Antiviolenza, Enti del Terzo settore, ed è chiamato a svolgere una prima valutazione professionale per definire se si tratti di una condizione di emergenza/urgenza che renda necessario un intervento immediato oppure di una richiesta d'intervento riconducibile all'attività ordinaria di altri servizi.

COME FARE:

Accesso alle informazioni

É possibile accedere alle informazioni telefonicamente o tramite e-mail

DOVE RIVOLGERSI:

L'accesso al servizio può avvenire secondo le seguenti modalità:

- Contatto telefonico, attraverso il Centro Operativo Automatizzato della Polizia Locale (COA), attivo 24h/24 e 365 gg/anno: **0105570**
- Una specifica linea telefonica attiva durante l'orario delle attività In Time (dal lunedì al giovedì dalle ore 08.00 alle ore 17.59 ed il venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.59): **cell 3314638943**
- Segnalazione/richiesta telefonica o tramite e-mail/pec da parte:
 - dei Servizi territoriali, ATS/UOCST e Protezione Civile, per la collaborazione nella gestione di particolari interventi di supporto;
 - delle Forze dell'Ordine;

- di altri Servizi pubblici (Ospedali, Servizi sanitari specialistici, scuole, ecc.) e privati;

E-mail: prontointerventosociale@comune.genova.it

PEC: emergenzasociale.comge@postecert.it

Responsabile: Dott.ssa Chiara Ricò

QUANTO COSTA:

Nessun onere a carico dell'utente

NORMATIVA:

Legge n. 235/2021

[Legge 328/2000](#)

Decreto del Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali, di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze del 30/12/2021

<https://www.lavoro.gov.it/documenti-e-norme/normative/Documents/2021/DI-30122021-Piano-poverta-riparto-FP-2021-2023.pdf>

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 2026 le seguenti azioni di miglioramento:

- Nuovo Accordo quadro per la formazione e la supervisione degli operatori sociali, in linea con i Livelli Essenziale delle Prestazioni Sociali (LEPS) individuati dal Piano Nazionale degli Interventi e dei Servizi Sociali 2024-2026;
- Attivazione, con specifico progetto PNRR di due stazioni di posta e 12 alloggi progetti di Housing First per persone senza dimora.

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://www.comune.genova.it/tutti-gli-argomenti/qualita/carte-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

Diritti che gli utenti con disabilità possono esigere

I servizi specifici, gli ausili e gli adattamenti messi a disposizione per l'inclusione degli utenti con disabilità possono essere richiesti ai contatti dei [Punti di accesso](#)

I destinatari possono sporgere reclamo all'Amministrazione con le consuete modalità attraverso la piattaforma Segnalaci al seguente indirizzo:

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

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 via PEC all'indirizzo politichsocialicomge@pcert.postecert.it, indirizzata al Direttore della Direzione di Area Politiche Sociali e Welfare Cittadino, e deve essere indicata la motivazione.

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 di Area Politiche Sociali e Welfare Cittadino.

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.