



# **Carta dei Servizi alla persona**

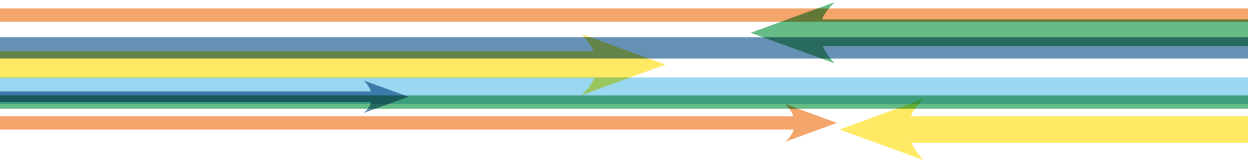
**Principi e strategie d'intervento**

**Relazione con i cittadini**

**Tutela dei cittadini**

**Qualità dei servizi**

**a cura del Centro Studi ALSPES**

**A cura di**

Centro Studi ALSPES [www.alspes.it](http://www.alspes.it)

**Direzione scientifica**

Domenico Dosa e Lorenzo Bernorio Centro Studi ALSPES

**Supporto tecnico e redazionale**

Roberta Bosisio Centro Studi ALSPES  
con la collaborazione di Roberto Mazzola

**Coordinamento interno**

Maria Grazia Marchesi, Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

Hanno collaborato alla stesura delle schede le Assistenti sociali e le operatrici dei Servizi sociali del Comune.



## Presentazione

*La Carta dei Servizi alla Persona – di cui il nostro Comune si è dotato – costituisce un patto tra l'Amministrazione Comunale ed i cittadini e si propone due obiettivi fondamentali:*

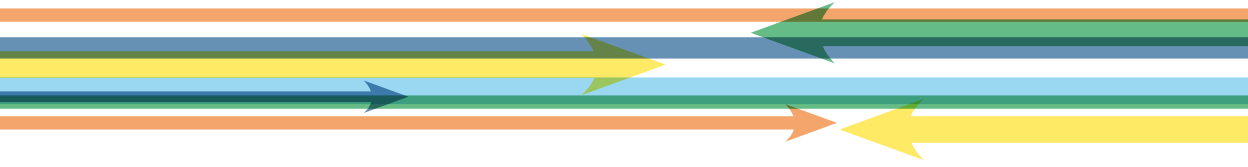
- 1) Valorizzare le risorse umane a disposizione (cittadini, personale dipendente, associazioni, mondo politico e sindacale) al fine di favorire il loro attivo coinvolgimento e ridurre la dispersione delle risorse che andrebbe a discapito del servizio offerto. Inoltre il miglioramento dell'organizzazione, nel nostro intento, favorirà il legame relazionale e la capacità di "fare squadra" dei differenti soggetti coinvolti con conseguente miglioramento dell'offerta e del gradimento dell'offerta stessa; ne consegue che la comunità ne trarrà benefici economici, sociali ed umani che verranno monitorati e misurati periodicamente.*
- 2) Coinvolgimento del cittadino fruitore con conseguente sviluppo della collaborazione e del grado di soddisfazione dei servizi erogati.*

*I Servizi alla Persona – rivisti e verificati durante un percorso progettuale impegnativo – si prefiggono il raggiungimento di uno stato di benessere del cittadino attraverso la competenza professionale di operatori qualificati nell'erogare i servizi quali: il sostegno per l'avviamento al lavoro, per lo sviluppo armonico della personalità dei bambini e degli adolescenti, per la tutela dei diritti delle persone diversamente abili e degli anziani, per l'accesso ad un'abitazione dignitosa, garantendo equità sociale nell'accesso ai servizi, con particolare riferimento alle fasce sociali più deboli quali anziani, bambini, disabili.*

*Questo ci pare il più fruttuoso investimento che una Amministrazione Comunale può fare per il futuro della comunità che governa.*

*La Carta dei Servizi alla Persona va in questa direzione; invito – quindi – tutti i cittadini a leggere attentamente il documento e a inviarmi ogni contributo, tenendo presente che la Carta dei Servizi non è uno scritto statico ma dinamico, in continua evoluzione per migliorare i servizi stessi.*

*A cura dell'assessore Servizi alla Persona, Sanità  
**Dr. Maurizio Nava***





## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI?

La Carta dei Servizi è un patto tra la Pubblica Amministrazione e i cittadini attraverso il quale il Comune si impegna *formalmente* sui servizi erogati al cittadino e sulla loro qualità. È allo stesso tempo uno strumento di tutela del cittadino rispetto ai *diritti di cittadinanza* e un *accordo di collaborazione* tra ente pubblico e cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è stata introdotta nel gennaio del 1994 con la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri (Dir. P.C.M. 27 gen. 1994), ha avuto un ruolo di rilievo nella riforma della Pubblica Amministrazione (Legge n. 59/1997 art.17) e ha trovato un'ulteriore conferma in materia di servizi sociali nella *Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali* (Legge n. 328/2000 art.13; L.R. n. 3/2008).

Perché la Carta è un patto tra Pubblica Amministrazione e cittadini? Sostanzialmente perché definisce in modo chiaro e comprensibile per il cittadino, i servizi offerti, le modalità di accesso ai servizi stessi e gli standard di qualità con cui sono erogati. Gli standard di qualità garantiti sono il cardine della Carta dei Servizi poiché sono il livello al di sopra del quale il Comune si impegna a mantenere la qualità dei propri interventi.

In più la Carta può essere considerata un *patto di collaborazione* tra Pubblica Amministrazione e cittadini per il miglioramento continuo della qualità dei servizi. Sono previste periodiche indagini sui fruitori dei servizi per rilevare il loro livello di soddisfazione e forme di reclamo/suggerimento attraverso le quali i cittadini possono comunicare direttamente con il Comune. Il cittadino diventa così protagonista perché esprimendo le sue opinioni e le sue idee migliora i servizi rendendoli sempre più aderenti ai bisogni ed alle attese.



## La Carta dei Servizi che qui presentiamo si compone di cinque elementi:

- ➔ Si individuano prima i **principi** ai quali il Comune deve fare riferimento nell'erogazione dei servizi sociali.
- ➔ I **servizi erogati**, ad ogni servizio è dedicata una scheda in cui vengono definiti, con parole chiare e comprensibili: le prestazioni, le modalità di accesso e gli impegni che il Comune assume in termini di standard di qualità adottati.
- ➔ Si evidenziano gli strumenti che il Comune si impegna ad utilizzare per garantire un'ampia e tempestiva **informazione ai cittadini**.
- ➔ Si individuano gli strumenti che il Comune si impegna ad adottare per la **valutazione della qualità dei servizi e per rilevare i livelli di soddisfazione dei servizi espressi dai cittadini**.
- ➔ Si indicano infine le modalità per l'applicazione di **forme di tutela dei cittadini** attraverso procedure di reclamo e di risarcimento.


La Carta si articola in **34 schede**, una per servizio. Ogni scheda comprende tre sezioni: la prima contiene le informazioni sul servizio, la seconda le informazioni sulle modalità di accesso al servizio e la terza contiene i fattori e gli standard di qualità del servizio.

I fattori individuano gli aspetti determinanti per valutare la qualità del servizio e fissano i criteri attraverso i quali è possibile misurare il livello di qualità. Gli standard indicano concretamente il livello di qualità che il Comune si impegna ad assicurare ai cittadini. Gli standard hanno quindi una funzione di garanzia che consente al cittadino di verificare direttamente il raggiungimento degli obiettivi di qualità che il Comune ha promesso.

Nell'individuazione degli indicatori di qualità si è cercato di non cadere né in dichiarazioni

generiche né in procedure di misurazione troppo complesse: i criteri con cui sono stati individuati sono stati due: da un lato la comprensibilità degli stessi da parte del cittadino, dall'altro la capacità di evidenziare l'effettiva qualità del servizio offerto.

Il percorso che ha portato alla realizzazione di questa Carta ha visto coinvolti diversi soggetti. Innanzitutto gli operatori e la Responsabile del Settore Servizi Sociali e l'Assessore Servizi alla Persona. La realizzazione della Carta ha rappresentato un'importante opportunità per ridefinire gli assetti organizzativi dei servizi, per riconfermare gli obiettivi di fondo dei servizi, per comunicarli con linguaggio accessibile ai cittadini. Uno sforzo importante è stato fatto per individuare gli



indicatori di qualità su cui impostare il complessivo sistema di monitoraggio della qualità dei servizi erogati. Al termine del processo il documento è stato discusso ed approvato dalla Giunta Comunale.

Ogni Carta dei Servizi non è solamente un percorso interno all'ente erogatore, ma necessariamente si deve aprire al territorio e ai cittadini fruitori dei servizi. In questa ottica sono stati coinvolti il privato sociale e gli enti che a vario titolo operano sul territorio nell'ambito del sociale. La bozza del documento è stata presentata e discussa, entrando nel merito delle descrizioni dei servizi e degli standard di qualità comunali.

Il percorso ha poi intersecato la dimensione intercomunale del Distretto Sociale 4 in cui il Comune di Gorgonzola è inserito.

La Carta dei Servizi dedica 9 schede relative ai servizi gestiti in forma associata dai Comuni del Distretto. Anche questi servizi, pur non essendo gestiti direttamente dal Comune di Gorgonzola, sono a disposizione di tutti i cittadini.

Il percorso è stato coordinato e accompagnato dal nostro Centro Studi ALSPEs che ha fornito al processo un supporto tecnico-scientifico.

Infine un auspicio è che la Carta dei Servizi sia davvero uno strumento *aperto e partecipato*, solo in questo caso la Carta può diventare davvero uno strumento di miglioramento e di controllo della qualità dei servizi sociali e imprimere realmente una spinta verso il miglioramento e l'innovazione dei servizi.

È infatti necessario che venga garantita la più ampia partecipazione dei cittadini attraverso il coinvolgimento diretto nella valutazione dei servizi, il ricorso alle procedure di reclamo e l'accesso alle forme di risarcimento.

La Carta dei Servizi sarà decisiva nel processo di modernizzazione della Pubblica Amministrazione solo se sarà accolta e condivisa con i cittadini.

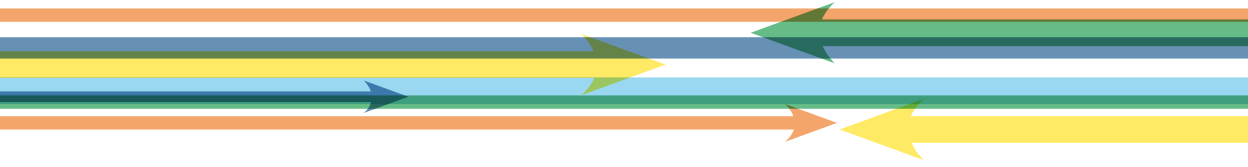
A questo proposito un importante ruolo è affidato alle formazioni sociali presenti sul territorio che svolgono da un lato la funzione di erogazione di servizi e dall'altro una altrettanto importante funzione di rappresentanza e di tutela dei diritti dei cittadini. Ad esse è affidata questa Carta perché venga diffusa presso i cittadini, utilizzata come strumento di lavoro e di interlocuzione con la Pubblica Amministrazione.

**Domenico Dosa e Lorenzo Bernorio**  
Centro Studi ALSPEs

*Il Centro Studi ALSPEs si è costituito nel 1996 e opera nell'ambito della ricerca sociale, della valutazione e sviluppo della qualità dei servizi e della consulenza tecnica rivolta ad operatori e amministratori locali.*

*Il Centro Studi privilegia un approccio multidisciplinare integrando competenze sociologiche, giuridiche ed economiche.*

*Tra i progetti più significativi realizzati negli ultimi anni segnaliamo la realizzazione di studi e indagini locali (analisi dei bisogni dei cittadini, disagio sociale e nuove povertà, giovani, anziani e immigrazione), la costruzione di osservatori sociali su base comunale, analisi e valutazione di progetti di intervento sociale, la valutazione della qualità dei servizi, la realizzazione di carte dei servizi, consulenza e supporto tecnico ai Piani di Zona in particolare alla realizzazione di sistemi di monitoraggio, verifica e valutazione.*







## SOMMARIO

### **Carta dei Servizi alla Persona del Comune di Gorgonzola**

➔	1. Principi fondamentali.....	10
➔	2. I servizi sociali – presentazione .....	12
	– elenco dei servizi .....	15
➔	3. Modalità di informazione ai cittadini.....	78
➔	4. Tutela degli utenti .....	80
➔	5. La valutazione da parte dei cittadini – presentazione .....	84
	– elenco dei servizi .....	85

### **Appendici**

➔	6. I servizi distrettuali.....	86
➔	7. I soggetti del privato sociale .....	105

### **Indici**

➔	Indice per aree di intervento.....	116
➔	Indice analitico .....	118



# 1

## Principi fondamentali

La Carta dei Servizi Sociali del Comune di Gorgonzola si ispira ai principi fondamentali della Costituzione Italiana (articoli 2, 3 e 118), a quelli contenuti nella Legge 8 novembre 2000, n. 328, “Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali” ed al successivo Piano Nazionale dei Servizi ed Interventi Sociali 2002 2004, alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 in materia di Carta dei Servizi.

### **EGUAGLIANZA**

Nel rapporto con i cittadini il Comune di Gorgonzola garantisce uguaglianza ed equità nell’accesso ai servizi e nel trattamento delle prestazioni.

Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, età, origine etnica, lingua, religione ed opinioni politiche.

### **TRASPARENZA ED IMPARZIALITÀ**

Il cittadino ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano, può richiedere spiegazioni e chiarimenti sul funzionamento dei servizi, può presentare reclami ed istanze sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni. Il Comune di Gorgonzola garantisce la massima trasparenza per rendere noti i criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini–utenti.

Ogni operatore è impegnato a svolgere la propria attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di ogni cittadino fruitore.

### **CONTINUITÀ**

Il Comune di Gorgonzola si impegna a garantire la regolarità e la continuità dei servizi indicati nella Carta, riducendo il più possibile i disagi ai cittadini in caso di sospensione temporanea di servizi o prestazioni.



## **DIRITTO DI SCELTA**

Il Comune di Gorgonzola garantisce ai cittadini, laddove è possibile per la presenza di più soggetti erogatori di servizi ed interventi sociali, di scegliere l'erogatore e le singole modalità che più soddisfano le proprie esigenze in modo libero e consapevole.

## **PARTECIPAZIONE**

Il Comune di Gorgonzola promuove ed agevola la partecipazione dei cittadini e delle formazioni sociali che ne rappresentano gli interessi sia nella programmazione dei servizi, che nella tutela della corretta erogazione, nella collaborazione con gli operatori e nella verifica della qualità dei servizi erogati.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Comune di Gorgonzola si impegna a programmare, organizzare ed erogare i servizi e gli interventi secondo obiettivi di efficacia ed efficienza; le risorse disponibili saranno impiegate con razionalità al fine di produrre i massimi risultati possibili in termini di garanzia e di benessere per i cittadini.

I servizi saranno valutati in base alla loro capacità di raggiungere gli obiettivi previsti ottimizzando le risorse a disposizione.

## **CENTRALITÀ DELLA PERSONA E DELLA FAMIGLIA**

Ogni cittadino ha diritto che i servizi siano erogati in funzione dei propri bisogni ed esigenze ed in rapporto alle proprie potenzialità ed eventuali fragilità. Per quei servizi che rispondono a bisogni individuali o del nucleo familiare l'accesso all'erogazione è sempre preceduto dall'elaborazione di un progetto individualizzato di intervento, assentito e concordato con il cittadino fruitore. Gli operatori dei servizi assicurano un costante impegno alla riservatezza, al rispetto della per-

sonalità, dell'intimità, dell'identità e di quanto viene condiviso nel rapporto fiduciario tra operatore e cittadino.

## **SUSSIDIARIETÀ**

Il Comune di Gorgonzola garantisce i servizi e gli interventi della Carta con il coinvolgimento – nelle fasi di pianificazione, progettazione, erogazione e verifica – delle formazioni sociali del territorio più vicine ai cittadini, riconoscendone la funzione pubblica di tutela e garanzia sociale.

## **TERRITORIALITÀ**

Il Comune di Gorgonzola assicura i servizi e gli interventi previsti nella Carta in luoghi e sedi il più possibile vicini ed accessibili ai cittadini, mantenendone in fase di erogazione le caratteristiche legate alla comunità locale, riconosciuta come ambito privilegiato e naturale di socialità. Massima attenzione verrà data alle consuetudini e alle tradizioni culturali che la comunità locale nelle sue diverse componenti esprime.

## **SOLIDARIETÀ**

Il Comune di Gorgonzola si assume la responsabilità pubblica della cura degli interessi della propria comunità, contribuendo a ridurre, per quanto sia di sua competenza e in relazione alle sue possibilità di intervento, gli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona umana e della comunità sociale. In questa azione di cura sono corresponsabili i cittadini e le organizzazioni del privato sociale, riconosciute come ambiti in cui il singolo adempie ai propri doveri di solidarietà.



# 2

## I servizi sociali

La Carta dei servizi ha tra i suoi obiettivi, quello di rendere più accessibili i servizi e gli interventi socio-assistenziali e socio-educativi che i cittadini di Gorgonzola hanno a disposizione.

Sul versante interno all'organizzazione la Carta dei servizi è stata una positiva occasione per ripensare l'organizzazione complessiva dei servizi, per verificare e ridefinire le procedure di accesso, per ri-motivare gli operatori rispetto agli obiettivi dei servizi.

Consistente è stato anche l'investimento sulla qualità: per ogni servizio è stato definito un set di fattori e indicatori di qualità, che diventerà la base delle successive verifiche periodiche e per impostare le azioni di miglioramento

Per consentire un utilizzo della Carta più consapevole e proficuo riteniamo utile presentare al cittadino l'impostazione complessiva dei servizi a disposizione e le opzioni metodologiche con cui i servizi operano.

Partiamo innanzitutto dall'accesso ai servizi, che è stato in parte ridefinito e ampliato. Il cittadino ha a disposizione due punti di accesso distinti per finalità e personale impiegato, che con la Carta vedono un ampliamento degli orari di apertura al cittadino rispetto al passato.

- ➔ L'Ufficio informazione dei servizi: offre informazioni sui servizi e rende disponibile tutta la modulistica e i materiali informativi. In esso opera personale amministrativo.



- ➔ Il Segretariato sociale è invece gestito dalle assistenti sociali. In esso il cittadino trova un punto di ascolto, con l'aiuto dell'assistente sociale focalizza i propri bisogni e si orienta verso i servizi pubblici e privati disponibili sul territorio. Il Segretariato sociale funge così da porta di accesso al sistema dei servizi sociali. Dal Segretariato sociale il cittadino, se necessario, arriva al Servizio sociale professionale che è il fulcro dell'attività del settore.
- ➔ Il Servizio sociale professionale è gestito dalle assistenti sociali che stabiliscono la progettazione sociale dell'intervento, cioè vengono definiti gli obiettivi da raggiungere, le risorse da attivare in termini di servizi e di professionalità. Le assistenti sociali poi accompagnano il cittadino durante il progetto attraverso azioni di monitoraggio, di verifica e di supporto.

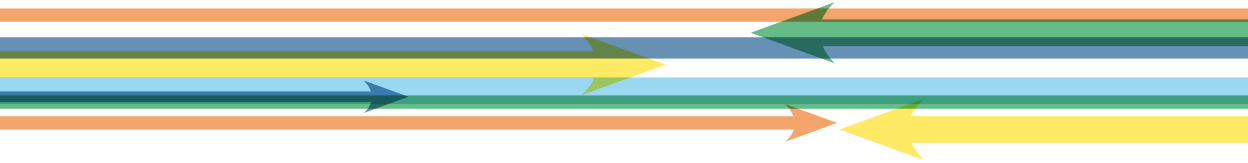
Per ogni cittadino viene definito un progetto di intervento individualizzato, quindi l'opzione di fondo è quella di una forte personalizzazione dell'intervento che pone al centro la progettazione sociale dell'intervento. Ciò rende i cittadini pienamente protagonisti del percorso sociale, promuovendo la responsabilità e l'autonomia personale. Il servizio si articola in aree di intervento distinte in base alla tipologia di utenti: minori e famiglie, adulti, anziani, persone portatrici di disabilità. In tutti i servizi si privilegia un assetto multidisciplinare, integrando tra loro diverse professionalità sociali, psicologiche e pedagogiche. Gli interventi non si limitano ad essere solamente riparatori, ma l'obiettivo è quello di promuovere una cultura del benessere sociale, della solidarietà e della sussidiarietà, favorendo e promuovendo iniziative di partecipazione per costruire un tessuto sociale accogliente e attivo, riconoscendo e sostenendo la famiglia quale risorsa primaria.

Per concludere un auspicio: che la Carta diventi uno strumento di relazione tra Pubblica Amministrazione e cittadini. Il forte investimento in termini economici e di lavoro sulla Carta è stato motivato dalla convinzione che la relazione di scambio e di comunicazione continua tra servizi e cittadini è condizione indispensabile per lo sviluppo della qualità dei servizi stessi. Infatti solo i servizi che sanno "ascoltare" i propri cittadini-fruitori sono in grado di offrire risposte efficaci. D'altro canto i cittadini riescono a vedere soddisfatti i propri bisogni nel modo migliore solo se si pongono in una prospettiva di collaborazione con i servizi stessi.

Nel prossimo futuro i cittadini saranno contattati per esprimere la loro opinione sulla qualità del servizio ricevuto. Inoltre i cittadini in ogni momento possono inviare reclami o proporre suggerimenti per migliorare i servizi. Questi strumenti diventino positive occasioni di dialogo costruttivo.

Buona lettura e buon utilizzo della Carta dei servizi.

**Dr.ssa Maria Grazia Marchesi**  
*Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.*



**TUTTI I CITTADINI**

**MINORI E FAMIGLIE**

**DISABILI**

**ADULTI**

**ANZIANI**



## Elenco dei servizi

- 
- ➔ 1 Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
  - ➔ 2 Segretariato sociale
  - ➔ 3 Servizio sociale professionale
  - ➔ 4 Servizio minori e famiglie
  - ➔ 5 Assistenza domiciliare minori (A.D.M.)
  - ➔ 6 Asilo nido comunale *Peter Pan*
  - ➔ 7 Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
  - ➔ 8 Centro educativo diurno  
*Spazio ragazzi Gorg'n'Zona* (C.E.D.)
  - ➔ 9 Centro di aggregazione giovanile  
*Gorg* (C.A.G.)
  - ➔ 10 Servizi inserimenti lavorativi (S.I.L.)
  - ➔ 11 Servizio formazione all'autonomia (S.F.A.)
  - ➔ 12 Centro diurno disabili (C.D.D.)
  - ➔ 13 Servizio assistenza domiciliare (S.A.D.)
  - ➔ 14 Servizio pasti a domicilio
  - ➔ 15 Servizio trasporti per anziani e disabili
  - ➔ 16 Ambulatorio infermieristico
  - ➔ 17 Telesoccorso
  - ➔ 18 Telefono amico
  - ➔ 19 Orti urbani
  - ➔ 20 Servizio civile volontario
  - ➔ 21 Ufficio case
  - ➔ 22 Contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni private
  - ➔ 23 Interventi di sostegno economico
  - ➔ 24 Assegno di maternità
  - ➔ 25 Assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori

SCHEMA

1

## Ufficio Informazioni dei Servizi sociali

**Adulti**  
**Anziani**  
**Disabili**  
**Minori e Famiglie**

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

L'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali svolge un'attività di informazione e di orientamento ai cittadini sui servizi e sugli interventi socio-assistenziali erogati dal Comune.

#### Attività svolta e servizi offerti

Gli operatori del servizio aiutano i cittadini ad orientarsi fra i diversi Servizi sociali del Comune, informano sulle modalità di accesso e mettono a disposizione dei cittadini i moduli previsti per accedervi.

#### Dove si svolge

Servizio sociale  
Ufficio Informazioni – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701241  
[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

#### In che orari

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15  
Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 18.45  
Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

#### A chi si rivolge

Tutti i cittadini.

#### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.



## Accedere al servizio

### Come

I cittadini si possono rivolgere direttamente all'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali telefonicamente o di persona negli orari indicati.

### Dove

Servizio sociale  
Ufficio Informazioni – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701241  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15.  
Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 18.45.  
Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

### Moduli da compilare

Nessuno.

### Documenti richiesti

Nessuno.

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Facilità di accesso al servizio

- Il servizio è aperto non meno di 13 ore alla settimana.
- Il servizio prevede un'apertura pomeridiana.
- Gli orari di apertura sono pubblicati almeno 4 volte all'anno sul periodico comunale.
- Gli orari di apertura sono pubblicati in modo permanente sul sito internet del Comune.

#### Professionalità degli operatori

Gli operatori svolgono un aggiornamento annuale.

#### Comfort e riservatezza dell'ambiente

È disponibile uno spazio per l'attesa opportunamente attrezzato.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

## Segretariato sociale

**Adulti  
Anziani  
Disabili  
Minori e Famiglie**

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il Segretariato sociale è la prima fase di accoglienza del Servizio sociale professionale. Offre ascolto, informazioni e orientamento a tutti i cittadini sui servizi e sugli interventi sociali (socio-assistenziali, socio-educativi, socio-sanitari) erogati dal Comune e dalle organizzazioni pubbliche e private del territorio.

#### Attività svolta e servizi offerti

In un primo colloquio il cittadino esprime le proprie richieste e i propri bisogni. L'Assistente sociale ascolta, fa una prima lettura del bisogno, collabora con il cittadino nella ricerca delle opportunità utili ad affrontare le problematiche emerse fornendo informazioni sui servizi pubblici e privati del territorio. L'Assistente sociale mette a disposizione del cittadino materiali informativi e la modulistica necessaria a richiedere i servizi. In caso di necessità viene proposto al cittadino un ulteriore colloquio con un'Assistente sociale (vedi Scheda 3) per approfondire la lettura del bisogno ed elaborare un progetto di intervento mirato sulle specifiche necessità.

#### Dove si svolge

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

#### In che orari

Lunedì dalle 15.30 alle 17  
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30  
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30

#### A chi si rivolge

Tutti i cittadini.

#### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

I cittadini si possono rivolgere direttamente al Segretariato sociale recandosi presso l'Ufficio delle Assistenti sociali negli orari indicati.

### Dove

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Lunedì dalle 15.30 alle 17  
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30  
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30

### Moduli da compilare

Nessuno.

### Documenti richiesti

Nessuno.

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Facilità di accesso al servizio

- La sede in cui si svolge il servizio è accessibile alle persone disabili.
- Il servizio è aperto non meno di 4 ore alla settimana.
- Il servizio prevede 2 aperture pomeridiane.
- Gli orari di apertura sono pubblicati almeno 4 volte all'anno sul periodico comunale.
- Gli orari di apertura sono pubblicati in modo permanente sul sito internet del Comune.

#### Professionalità degli operatori

- Il servizio è svolto da Assistenti sociali.
- Sono previste almeno 8 giornate di formazione/aggiornamento all'anno per ciascuna Assistente sociale.
- Annualmente viene definito un piano formativo per le Assistenti sociali.

#### Capacità di lettura della domanda sociale del territorio

Le Assistenti sociali raccolgono le informazioni in una scheda di Segretariato. L'analisi delle informazioni raccolte in forma aggregata fornisce un quadro della domanda sociale del territorio, utile a programmare i servizi e gli interventi.

#### Comfort e riservatezza dell'ambiente

- Sono previsti spazi riservati per i colloqui a tutela della privacy.
- È disponibile uno spazio per l'attesa opportunamente attrezzato.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.



SCHEDA

3

## Servizio sociale professionale

Adulti  
Anziani  
Disabili  
Minori e Famiglie



### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il Servizio sociale professionale è assicurato da Assistenti sociali che svolgono attività di ascolto, analisi e risposta ai bisogni dei cittadini.

Il servizio offre una risposta individualizzata alle problematiche inerenti alle condizioni di fragilità socio-economica, relazionale, lavorativa ed assistenziale. Il servizio ha come scopo la promozione del benessere della persona.


#### Attività svolta e servizi offerti

L'intervento del Servizio sociale professionale inizia con la lettura del bisogno avvenuta nel primo contatto con l'Assistente sociale nel Segretariato sociale; prosegue con un'analisi del contesto familiare e sociale del cittadino e si concretizza con la definizione di un progetto personalizzato, che prevede un insieme coordinato di interventi e di prestazioni. Gli interventi sono finalizzati a promuovere l'autonomia, la capacità di scelta e di assunzione di responsabilità del cittadino. Gli interventi del Servizio sociale professionale si coordinano e si integrano con i servizi specialistici e con la rete dei servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari del territorio.

Il progetto individualizzato è condiviso con il cittadino e con le altre figure professionali coinvolte (Educatori, Psicologi, Pedagogisti, ecc.).

Il progetto, concreto e fattibile, è costantemente monitorato dall'Assistente sociale di riferimento e può essere modificato nel tempo in relazione all'evoluzione della situazione. Alla sua conclusione il progetto viene verificato e valutato dagli operatori e viene data una restituzione al cittadino degli esiti dell'intervento.

Ognuna delle Assistenti sociali si occupa di una particolare tipologia di cittadini: minori e



famiglie, anziani, diversamente abili, adulti in difficoltà. I cittadini stranieri possono rivolgersi all'Assistente sociale referente per la fascia d'età o per la tipologia di utenza di cui fanno parte.

Infine, per le persone non in grado di provvedere autonomamente ai propri bisogni il Servizio sociale professionale avvia le procedure necessarie per la nomina di un tutore, curatore o amministratore di sostegno.

### **Dove si svolge**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### **In che orari**

Lunedì dalle 9 alle 17  
Martedì dalle 9 alle 16  
Mercoledì dalle 9 alle 18  
Giovedì dalle 9 alle 16  
Venerdì dalle 9 alle 12

### **A chi si rivolge**

Tutti i cittadini residenti a Gorgonzola.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

Per un primo incontro i cittadini possono rivolgersi al Segretariato sociale negli orari sotto indicati.

I progetti di intervento prevedono specifici momenti di incontro che vengono successivamente concordati con l'Assistente sociale. Tali incontri sono parte integrante e sostanziale del progetto individualizzato.

### **Dove**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### **Quando**

Lunedì dalle 15.30 alle 17  
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30  
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30

### **Moduli da compilare**

Nessuno.

### **Documenti richiesti**

Nessuno.

### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.



## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Personalizzazione dell'intervento

- È prevista per ogni cittadino fruitore del servizio l'elaborazione di un progetto d'intervento individualizzato.
- Il progetto di intervento è concordato con il cittadino.

#### Facilità di accesso al servizio

- È possibile accedere al servizio tramite appuntamento.
- La sede in cui si svolge il servizio è accessibile alle persone disabili.

#### Comfort e riservatezza dell'ambiente

- Sono previsti spazi riservati per i colloqui a tutela della privacy.
- È disponibile uno spazio per l'attesa opportunamente attrezzato.

#### Formazione degli operatori

- Sono previste almeno 8 giornate di formazione/aggiornamento all'anno per ciascuna Assistente sociale.
- Annualmente viene definito un piano formativo per le Assistenti sociali.

#### Lavoro d'équipe

Sono previsti incontri settimanali d'équipe tra le Assistenti sociali ed il Responsabile del settore sui progetti di intervento e sulla programmazione dei servizi e degli interventi.

#### Lavoro in rete

Sono previsti incontri quindicinali con gli altri servizi pubblici e del privato sociale che operano sul territorio per condividere i processi di intervento ed i percorsi dei cittadini in carico al servizio.

## Servizio minori e famiglie

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il servizio promuove uno sviluppo sano ed una crescita serena dei minori, tutela i diritti dell'infanzia, prevenendo ed individuando precocemente situazioni di disagio.

Il servizio offre ai minori ed alle loro famiglie informazioni, ascolto, consulenza, orientamento e sostegno nelle situazioni di crisi familiare e di problematiche legate alla crescita dei figli minorenni.

Il servizio si occupa inoltre della tutela giuridica dei minori e dei loro nuclei familiari soggetti al provvedimento dell'Autorità Giudiziaria.


##### Attività svolta e servizi offerti

All'interno del servizio opera un'équipe permanente composta da Assistenti sociali e Psicologi. Nel caso in cui l'intervento lo richieda, l'équipe è integrata dalla figura del Pedagogista e dell'Educatore professionale, e può inoltre avvalersi della consulenza legale degli avvocati della Camera minorile.

Attraverso il lavoro svolto dall'équipe multidisciplinare il servizio prende in carico il minore e la propria famiglia, formulando un progetto d'intervento personalizzato.

I progetti del servizio comprendono:

- Interventi e colloqui di informazione ed orientamento in relazione a problematiche scolastiche, relazionali, sociali.
- Interventi e colloqui di sostegno alla genitorialità.
- Interventi psicodiagnostici e di supporto psicologico che si pongono la finalità di leggere e supportare situazioni di disagio psichico dei minori e della famiglia.
- Interventi educativi domiciliari (vedi il servizio Assistenza domiciliare minori Scheda 5).
- Interventi educativi semi-residenziali o residenziali, qualora il minore debba essere inserito in una comunità educativa.



Il servizio opera in stretta collaborazione con gli altri servizi del territorio – sia pubblici che privati – quali istituzioni scolastiche, servizi per la prima infanzia, oratori, centri di aggregazione, ecc.

### **Dove si svolge**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701223  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### **In che orari**

Lunedì dalle 9 alle 17  
Martedì dalle 9 alle 16  
Mercoledì dalle 9 alle 18  
Giovedì dalle 9 alle 16  
Venerdì dalle 9 alle 12

### **A chi si rivolge**

I minori e le famiglie residenti a Gorgonzola; i minori stranieri non accompagnati presenti sul territorio.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

I cittadini si possono rivolgere al Segretariato sociale (vedi Scheda 2).  
L'accesso al servizio può avvenire anche su mandato della Magistratura.

### **Dove**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701223  
servizi.sociali@comune.gorgonzola.mi.it

### **Quando**

Lunedì dalle 15.30 alle 17  
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30.  
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30.

### **Moduli da compilare**

Nessuno.

### **Documenti richiesti**

Nessuno.

### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.





## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Personalizzazione dell'intervento

È prevista per ogni minore e famiglia l'elaborazione di un progetto d'intervento individualizzato.

#### Professionalità degli operatori

- Gli operatori svolgono una volta all'anno corsi di aggiornamento/formazione.
- L'équipe si riunisce con cadenza quindicinale per la discussione dei progetti personalizzati.

#### Lavoro d'équipe

L'équipe che si occupa della presa in carico del minore e della famiglia è composta da professionalità diverse: Assistenti sociali, Psicologi, Educatori Professionali, Pedagogisti.

#### Lavoro in rete

Gli operatori dell'équipe svolgono il loro lavoro in stretta connessione con le agenzie educative ed i servizi specialistici presenti sul territorio.

#### Comfort e riservatezza dell'ambiente

- Sono previsti spazi riservati per i colloqui a tutela della privacy.
- È disponibile uno spazio per l'attesa opportunamente attrezzato.

SCHEDA

5

## Assistenza domiciliare minori (A.D.M.)

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il servizio Assistenza Domiciliare Minori offre un sostegno educativo ai bambini e agli adolescenti in momentanea difficoltà e alle loro famiglie.

Il servizio si inserisce tra le azioni finalizzate a garantire l'educazione del minore, la sua tutela, la facilitazione e il miglioramento del rapporto genitori-figli e la promozione di percorsi orientati al raggiungimento dell'autonomia dell'adolescente.

##### Attività svolta e servizi offerti

L'Assistente sociale del Servizio minori e famiglie (vedi Scheda 4) raccoglie le informazioni necessarie per delineare la situazione personale e familiare del minore e il contesto di vita, allo scopo di analizzare e valutare la situazione e la fattibilità di un progetto.


A delineare e valutare la situazione del minore, oltre all'Assistente sociale, possono contribuire altre figure professionali (Psicologi, Insegnanti, Educatori) al fine di permettere una lettura multidimensionale ed una progettualità integrata.

Successivamente viene elaborato il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) insieme alla coordinatrice e all'Educatore di riferimento.

Il progetto viene poi condiviso con la famiglia e, quando possibile in relazione all'età, con il minore stesso.

Nel progetto vengono definiti gli obiettivi da raggiungere, le modalità di intervento ed i tempi di realizzazione. Vengono inoltre stabilite verifiche periodiche per monitorare il raggiungimento degli obiettivi e, se necessario, adeguarli o modificarli.

L'Assistente sociale, in rapporto alle caratteristiche di personalità del minore, alle sue attitudini ed ai suoi bisogni, individua quindi l'Educatore più adeguato a seguire il minore.



Con l'Educatore il minore svolge diversificate attività che si possono ricondurre sinteticamente a:

- gioco e attività ricreative;
- sostegno scolastico;
- attività di socializzazione con il gruppo dei pari;
- iniziative di facilitazione e mediazione con i genitori e gli altri adulti significativi.

Il servizio è gestito dal Comune tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

### **Dove si svolge**

Il servizio si svolge nel contesto familiare e nei luoghi in cui il minore trascorre la propria vita quotidiana (scuola, oratori, biblioteca, centro di aggregazione giovanile...).

### **In che orari**

I giorni e gli orari del servizio di Assistenza Domiciliare Minori vengono concordati tra l'Assistente sociale e la famiglia, in relazione al Progetto Educativo Individualizzato.

### **A chi si rivolge**

Bambini e adolescenti di età compresa tra 0 e 18 anni, residenti a Gorgonzola e le loro famiglie.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

I cittadini si possono rivolgere al Segretariato sociale (vedi Scheda 2).

### **Dove**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701223  
[servizio.minoriefamiglie@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.minoriefamiglie@comune.gorgonzola.mi.it)

### **Quando**

Lunedì dalle 15.30 alle 17  
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30  
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30

### **Moduli da compilare**

Nessuno.

### **Documenti richiesti**

Nessuno.

### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.



## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Tempestività nell'attivazione del servizio

Fra l'elaborazione del progetto e l'attivazione dell'intervento non intercorrono più di 15 giorni.

#### Professionalità degli operatori

- Il servizio è svolto da un'équipe multidisciplinare composta da Educatori, Assistenti sociali, Psicologi e da un Pedagogista.
- Sono previsti almeno un incontro mensile dell'équipe per monitorare il progetto e un incontro al termine del percorso per verificare il grado di raggiungimento degli obiettivi.
- È prevista la supervisione agli Educatori da parte di uno Psicologo almeno una volta al mese.
- È previsto un incontro per il coordinamento degli Educatori ogni due settimane.
- Sono previste almeno 20 ore di formazione annuale per gli Educatori.

#### Personalizzazione degli interventi

Per ogni minore è definito il Progetto Educativo Individualizzato sulla base delle sue necessità.

#### Rapporto e coinvolgimento delle famiglie

- La famiglia partecipa alla costruzione del Progetto Educativo Individualizzato.
- Il Progetto Educativo Individualizzato è sottoscritto da tutti gli attori coinvolti (anche dal minore in relazione alla sua età).
- Una copia del Progetto Educativo Individualizzato è consegnata alla famiglia.
- Sono previsti almeno 3 incontri all'anno con i genitori per verificare l'evoluzione del Progetto Educativo Individualizzato.

#### Integrazione con il territorio

Il servizio collabora ed integra le proprie attività con le altre agenzie educative presenti sul territorio (scuola, oratorio, centro aggregazione giovanile...).

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei genitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno dell'80% dei fruitori del servizio.

## Asilo nido comunale Peter Pan

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

L'Asilo nido è un servizio che risponde ai bisogni educativi e sociali dei bambini e delle bambine di età compresa tra 6 mesi e 3 anni e delle loro famiglie.

Le attività di accudimento e di gioco svolte all'Asilo nido sono finalizzate a promuovere lo sviluppo globale dei bambini e delle bambine in tutte le sue dimensioni: psico-fisica, affettiva, cognitiva e sociale.

Inoltre l'Asilo nido è un luogo di ricerca e di promozione della cultura dell'infanzia attraverso i rapporti quotidiani con le famiglie, incontri formativi con i genitori, connessioni con le altre istituzioni pubbliche e private che sul territorio operano nell'ambito della prima infanzia.

Il servizio opera in collaborazione e a supporto della famiglia.


##### Attività svolta e servizi offerti

All'Asilo nido il/la bambino/a è protagonista della sua crescita, con le sue competenze e i suoi diritti. Il personale educativo è dunque co-protagonista del processo educativo e, con un costante e organico rapporto con la famiglia, assume un ruolo di "regia" delle attività svolte al Nido: organizza lo spazio, garantisce un clima emotivo sereno, facilita e sostiene le relazioni tra i/le bambini/e, e tra i/le bambini/e e gli adulti.

La giornata all'Asilo nido inizia con il momento dell'accoglienza e prosegue con un'alternanza di momenti liberi, proposte di gioco organizzato, tempi di cura personale, tempi dedicati al sonno e al riposo, momenti per il pranzo e la merenda.

Una curata organizzazione della giornata assicura attenzione alle esigenze personali e infonde nei/nelle bambini/e senso di sicurezza e di prevedibilità dei contesti di vita.

Il personale dell'Asilo nido si impegna ad assicurare la personalizzazione del servizio,



curando le relazioni in modo individuale e favorendo il tempo dell'ambientamento al Nido come fase fondamentale dell'accoglienza e del dialogo con e tra i genitori, nel rispetto dei tempi e delle esigenze di ciascun/a bambino/a.

Le attività dell'Asilo nido sono definite dal programma di lavoro annuale che viene presentato e consegnato ai genitori durante i mesi di novembre e dicembre.

I/le bambini/e vengono suddivisi in tre gruppi, in base all'età e tenendo conto anche del grado di sviluppo psico-fisico, dei bisogni e delle caratteristiche di ciascuno. Ogni gruppo è organizzato in una sala autonoma:

- sala dei piccoli (pulcini), da 6 a 13 mesi;
- sala dei medi (scoiattoli), da 14 mesi a 2 anni;
- sala dei grandi (lupetti), da 2 anni sino al passaggio alla scuola dell'infanzia.

In ogni sala lavorano 3 educatrici titolari. Ad ogni educatrice è affidato un piccolo gruppo di bambini/e. Di norma le educatrici di riferimento restano le medesime dall'inserimento sino al passaggio alla scuola materna così da garantire la continuità educativa. Per la copertura dei prolungamenti di orario in ogni sala è presente un'educatrice.

Inoltre, un'educatrice-jolly effettua le sostituzioni in tutte le sale ed appoggia le educatrici in determinati momenti della giornata.

Il personale opera in équipe con la guida della Responsabile.

### **Dove si svolge**

Asilo nido comunale *Peter Pan*

Via don Ercole Galimberti, 2

Gorgonzola

Tel. 02 9510116

nido.peterpan@comune.gorgonzola.mi.it

### **In che orari**

L'Asilo nido è aperto da lunedì a venerdì da settembre a luglio. Sono previste chiusure per le festività nazionali, per la festa patronale, per le vacanze natalizie e pasquali, durante il mese di agosto. Le settimane di apertura sono in tutto 47. All'inizio dell'anno scolastico viene consegnato alle famiglie il calendario dell'anno.

I genitori possono scegliere l'orario di frequenza più idoneo alle loro esigenze:

- part-time: dalle 8 alle 13;
- tempo pieno: dalle 8.30 alle 16.30;
- tempo pieno con prolungamento: dalle 8.30 alle 18.

Per necessità lavorative documentate è possibile anticipare l'ingresso alle 7.30.

L'ingresso avviene tra le 7.30 e le 9.30.

Le uscite avvengono:

- per l'orario part-time, tra le 12.45 e le 13.00;
- per l'orario a tempo pieno, tra le 15.45 e le 16.30;
- per l'orario a tempo pieno con prolungamento, tra le 17.00 e le 18.00.

### **A chi si rivolge**

Bambini da 6 mesi a 3 anni.

### **Responsabile del servizio**

Responsabile dell'Asilo nido.



## Accedere al servizio

### Come

I genitori possono chiedere informazioni sulle modalità di funzionamento dell'Asilo nido, sull'offerta formativa e sulle modalità di iscrizione telefonando alla responsabile dal lunedì al venerdì tra le 9.30 e le 12.30. È possibile anche prendere appuntamento con la coordinatrice per avere ulteriori informazioni e per una visita individuale all'ambiente.

Durante il mese di maggio sono previsti tre pomeriggi di "nido aperto" in cui le famiglie possono accedere agli spazi dell'Asilo nido, avere informazioni, incontrare le educatrici e la responsabile.

Le modalità di iscrizione all'Asilo nido sono definite da una comunicazione comunale annuale dell'amministrazione comunale, che viene divulgata tramite affissione sul periodico comunale e sulla stampa locale.

La domanda di ammissione va presentata all'Ufficio Protocollo del Comune durante il mese di maggio. Successivamente viene stilata la graduatoria. I punteggi per definire la graduatoria sono stabiliti in base alla situazione lavorativa dei genitori, alla composizione del nucleo familiare, alla situazione economica e patrimoniale della famiglia. Viene data precedenza alle famiglie residenti a Gorgonzola. La graduatoria viene pubblicata sull'Albo pretorio entro la fine di giugno.

È possibile presentare eventuali ricorsi entro 30 giorni dalla data di pubblicazione della graduatoria.

La graduatoria rimane in vigore fino al successivo mese di maggio.

### Dove

Asilo nido comunale *Peter Pan*

Via don Galimberti, 2

Gorgonzola

Tel. 02 9510116

nido.peterpan@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Per informazioni: da lunedì a venerdì dalle 9.30 alle 12.30

Per le iscrizioni seguire il calendario definito nella comunicazione comunale.

### Moduli da compilare

La domanda di iscrizione è disponibile presso l'Asilo nido e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

La domanda d'iscrizione è un'autocertificazione, per cui non è richiesta documentazione. Tuttavia l'amministrazione comunale ha la facoltà di verificare successivamente (in concomitanza con la frequenza del bambino al Nido) le informazioni fornite dai genitori (ad esempio: dichiarazione I.S.E.E., orario di lavoro dei genitori, ecc.).

### Costo per il cittadino

La retta mensile è calcolata sulla base dell'I.S.E.E. (Indicatore di Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77), che tiene conto della situazione reddituale e patrimoniale del nucleo familiare.

Sono previste tariffe diverse in ordine alle diverse modalità di fruizione: a tempo parziale, a tempo pieno, a tempo pieno con prolungamento.

La retta mensile è comprensiva di pasti, merende, pannolini.

Sono previste le seguenti detrazioni:

- in caso di assenza del bambino per qualunque motivo (ferie/malattia) viene detratta una quota fissa giornaliera;
- in caso di chiusura del servizio si detrae la quota giornaliera;
- per le famiglie con 2 o più figli frequentanti l'Asilo nido è prevista una detrazione per il secondo figlio e i successivi.



## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Qualità della proposta educativa

- È presente un progetto educativo annuale con i relativi piani di lavoro.
- Il personale educativo dedica alla gestione sociale 200 ore all'anno, durante le quali svolge attività di programmazione, verifica, formazione e incontri con le famiglie.
- La realizzazione del progetto educativo viene verificata con incontri quindicinali dell'équipe delle educatrici.
- Per personalizzare l'azione educativa e valorizzare le caratteristiche di ciascun/a bambino/a il personale educativo rileva costantemente il percorso di crescita di ogni bambino/a tramite strumenti di lavoro appositamente dedicati.
- Ogni attività quotidiana (momenti di cura, attività proposte, momenti dell'accoglienza e del ricongiungimento del bambino con la famiglia) è pensata e valorizzata nella sua valenza affettiva, relazionale ed educativa.

#### Ambientamento al nido

- L'ambientamento (il primo periodo che il/la bambino/a trascorre all'Asilo nido) è graduale e ha la durata di due settimane.
- Per ogni bambino/a è previsto un percorso di ambientamento personalizzato.

#### Professionalità degli operatori

- Le educatrici hanno il diploma magistrale o il diploma di liceo socio-psico-pedagogico o di puericultrice.
- Annualmente è definito un piano di formazione per le educatrici che prevede un minimo di 20 ore all'anno di formazione e di aggiornamento.

- Annualmente è definito un piano di formazione del personale ausiliario che prevede momenti specifici (di almeno una giornata) e momenti integrati con il personale educativo.

#### Numero di bambini per educatrice

- Un'educatrice ogni 5 pulcini.
- Un'educatrice ogni 7 scoiattoli.
- Un'educatrice ogni 8 lupetti.


#### Lavoro di équipe e coinvolgimento degli operatori

- Sono previsti almeno 15 incontri dell'équipe delle educatrici all'anno.
- Sono previsti almeno 3 incontri all'anno con il personale educativo e ausiliario insieme.

#### Coinvolgimento delle famiglie

- All'interno del comitato di gestione del Nido sono presenti rappresentanti dei genitori.
- Il progetto educativo è presentato ai genitori in un'assemblea.
- Sono previste 2 assemblee all'anno con i genitori. Inoltre per i nuovi iscritti si tiene anche un'assemblea prima dell'inizio delle attività.
- Ogni anno sono organizzati due momenti di festa aperti alle famiglie: uno a Natale e uno all'inizio dell'estate.
- Durante i momenti dell'accoglimento e del ricongiungimento viene data attenzione alla relazione.
- L'Asilo nido dispone di spazi specifici per adulti per gli incontri tra gli operatori e i genitori.
- Ogni anno sono previsti almeno 2 incontri individuali con i genitori: uno prima dell'inizio della frequenza e uno a metà anno.
- È sempre possibile per i genitori fissare incontri personali con le educatrici, così come le educatrici possono chiedere di incontrare i genitori.



- 
- I menù sono affissi al Nido e consegnati alle famiglie.

### **Informazione alle famiglie prima dell'iscrizione**

- Sono possibili momenti individuali di visita e conoscenza del servizio prima dell'iscrizione.
- Nel mese di maggio sono previsti almeno 3 pomeriggi di "nido aperto".

### **Qualità degli spazi**

- Gli spazi sono allestiti in modo funzionale alle esigenze pedagogiche ed educative: in ogni sala sono individuati spazi/angoli riconoscibili dai bambini e dalle bambine in ordine alle differenti finalità di attività e di gioco.
- La struttura dell'Asilo nido è conforme agli standard regionali previsti dall'autorizzazione al funzionamento.

### **Qualità degli arredi e dei materiali**

- Gli spazi e gli arredi sono a misura di bambino/a e hanno caratteristiche anti-infortunistiche adeguate all'età.
- Viene garantita la manutenzione degli arredi ed una tempestiva sostituzione dei materiali danneggiati o esauriti.

### **Sicurezza degli spazi e degli impianti**

È garantita l'adeguatezza della struttura alle normative vigenti in termini di sicurezza (è previsto un piano di evacuazione, un responsabile della sicurezza, ecc.).

### **Qualità dell'alimentazione**

- La cucina è interna al servizio.
- È possibile adeguare i menù in ordine alle scelte culturali ed etiche della famiglia ed alle necessità alimentari e sanitarie dei bambini.
- I menù sono 2, uno invernale e uno estivo, e ruotano su cinque settimane.
- I menù sono definiti da un dietologo.

- È definito ed è seguito il manuale di autocontrollo Legge n. 155/97 (manuale H.A.C.C.P.) e relativi aggiornamenti.
- La cucina e la modalità di preparazione dei cibi sono adeguate alle norme vigenti.

### **Cura dell'igiene**

- È definito ed è seguito il manuale di autocontrollo Legge n. 155/97 (manuale H.A.C.C.P.) e relativi aggiornamenti.
- Il personale accede al Nido indossando indumenti e calzature dedicate esclusivamente ad esso.
- Per gli ospiti e i genitori sono previste sovrascarpe all'ingresso.

**L'Asilo nido risponde pienamente agli standard di qualità richiesti dall'autorizzazione al funzionamento e all'accREDITAMENTO previsti dalla Regione.**

### **Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio**

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei genitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

SCHEDA

7

## Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)

Minori e Famiglie

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il servizio offre opportunità ricreative, di svago e socializzanti a bambini/e e preadolescenti durante il periodo estivo. Il servizio ha anche una funzione di supporto alle famiglie nell'accudimento dei figli durante il periodo di chiusura delle scuole.

#### Attività svolta e servizi offerti

Il servizio mette a disposizione di bambini/e e ragazzi/e uno spazio ricreativo costruito e gestito da personale educativo specializzato, all'interno del quale vengono svolte diverse attività ludico-ricreative.

Le attività vengono pensate e gestite da un'équipe di Educatori che opera sotto la guida di un coordinatore (Psicologo, Pedagogista, Educatore professionale, ecc.).

I bambini/e e i ragazzi/e sono impegnati quotidianamente in attività ludiche di gruppo e singole, attività di scoperta, spazio compiti, laboratori, attività condivise con i genitori, un'attività sportiva settimanale (ad es. piscina), una gita (ad es. cascina didattica) o un'uscita settimanale sul territorio di Gorgonzola (ad es. parco, biblioteca).

Un pomeriggio alla settimana è inoltre dedicato al rapporto genitori – figli. In quest'occasione i genitori sono chiamati a partecipare con i propri figli alle attività del centro.

Infine presso il C.R.D.E. è attivo lo "Sportello genitori", cioè uno spazio nel quale i genitori possono incontrare il coordinatore.

Il servizio è gestito dal Comune tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

#### Dove si svolge

Il C.R.D.E. ha due sedi distinte in base alle due fasce di età dei fruitori: 3–5 anni; 6–13 anni. Le sedi, solitamente collocate nelle scuole, sono decise di anno in anno e vengono comunicate mediante volantini distribuiti nelle



scuole, affissioni di manifesti e pubblicazione nel sito internet del Comune.

### **In che orari**

Il C.R.D.E. è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.30, dalla fine dell'anno scolastico ai primi giorni di agosto.

Sono inoltre previsti i servizi di Pre e Post Centro che prevedono la possibilità di anticipare l'ingresso al C.R.D.E. alle 7.30 e/o di posticipare l'uscita alle 17.30.

### **A chi si rivolge**

Bambini/e e preadolescenti di età compresa tra i 3 e i 13 anni, residenti e non residenti a Gorgonzola.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

Durante l'apertura delle iscrizioni i cittadini si possono recare all'Ufficio Informazioni dei servizi sociali dove dovranno compilare il modulo di iscrizione e versare un acconto, calcolato sulla base della quota di compartecipazione al costo del servizio.

Il periodo di apertura delle iscrizioni è comunicato mediante volantini distribuiti nelle scuole, affissioni di manifesti e la pubblicazione nel sito internet del Comune.

### **Dove**

Servizio sociale  
Ufficio Informazioni – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701241  
[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### **Quando**

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15  
Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 18.45  
Venerdì dalle 8.45 alle 12.15

### **Moduli da compilare**

Modulo di iscrizione disponibile presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali e scaricabile dal sito internet del Comune.

### **Documenti richiesti**

Dichiarazione I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77).  
Certificato medico di sana e robusta costituzione.

### **Costo per il cittadino**

È prevista una quota fissa di iscrizione a cui si aggiunge una retta mensile, calcolata in base alla situazione reddituale e patrimoniale della famiglia. Per i non residenti la retta mensile è fissa. Per il secondo figlio e i successivi è applicata una riduzione del 25%. È inoltre previsto un costo aggiuntivo per i servizi di Pre e Post-Centro.



## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Professionalità degli operatori

- L'équipe del servizio è multidisciplinare ed è composta dagli Educatori professionali e da un professionista (Psicologo, Pedagogista, Educatore professionale) con ruolo di coordinamento.
- Sono previste almeno 20 ore all'anno di supervisione pedagogica per gli Educatori.
- Gli operatori sono coordinati da un professionista di riferimento.
- Sono previsti incontri settimanali degli Educatori con il coordinatore.
- Gli operatori sono in possesso del titolo di Educatore professionale o equipollente.

#### Integrazione fra l'ente gestore e il Comune

Sono previsti incontri quindicinali fra la coordinatrice del servizio e l'Assistente sociale incaricata di occuparsi del C.R.D.E.

#### Progettualità

Le attività educative e ricreative sono elaborate dall'équipe nell'ambito di un progetto educativo.

#### Rapporto e coinvolgimento delle famiglie

- Nel periodo precedente all'apertura del C.R.D.E. sono previsti due incontri con i coordinatori dei centri.
- È prevista la possibilità di fissare colloqui individuali con i coordinatori, in relazione a particolari esigenze dei minori o delle loro famiglie.
- È previsto il coinvolgimento dei genitori in alcune attività.

#### Numero di bambini/ragazzi per Educatore

- Per la fascia di età 3–5 anni, non più di 11 bambini/e ogni Educatore.
- Per la fascia 6–13 anni, non più di 13 bambini/ragazzi ogni Educatore.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei genitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno dell'80% dei fruitori del servizio.

## Centro educativo diurno Spazio ragazzi Gorg'n'Zona (C.E.D.)

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il servizio offre uno spazio educativo, di ascolto e ludico ai ragazzi e alle ragazze di età compresa tra 11 e 14 anni.

All'interno di tale spazio gli Educatori offrono ai ragazzi e alle ragazze accoglienza e disponibilità all'ascolto, opportunità di incontro, di socializzazione e aggregazione allo scopo di accompagnare e sostenere la loro crescita.

Il servizio si pone inoltre l'obiettivo di supportare e integrare il ruolo educativo della famiglia e della scuola.

##### Attività svolta e servizi offerti

I ragazzi e le ragazze – in presenza di Educatori professionali – partecipano ad attività formative e ludiche, singolarmente o in gruppo. Il tempo è strutturato in tre momenti:

- lo Spazio Scuola, all'interno del quale i ragazzi, oltre a svolgere i compiti, hanno l'opportunità di confrontarsi sul tempo trascorso a scuola;
- lo Spazio Gioco, dove si alternano attività ludiche e ricreative a discussioni e all'organizzazione di iniziative promosse dai ragazzi stessi o proposte e ideate dagli Educatori;
- lo Spazio Merenda, che rappresenta un momento di interazione e scambio sulle attività della giornata.

Nel corso dell'anno vengono inoltre organizzate gite e uscite sul territorio di Gorgonzola o di Milano per partecipare a tornei, spettacoli teatrali, iniziative sportive, ecc.

Il servizio è gestito dal Comune tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

##### Dove si svolge

Centro Educativo Diurno  
Spazio ragazzi Gorg'n'Zona (C.E.D.)  
P.za Giovanni XXIII – Gorgonzola  
Tel. 02 9515378

### In che orari

Lo Spazio Ragazzi Gorg'n'Zona è aperto nel periodo scolastico Lunedì e Mercoledì dalle ore 16.00 alle ore 19.00.

### A chi si rivolge

Il servizio è rivolto ai ragazzi e alle ragazze di età compresa tra 11 e 14 anni.

### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

Per il primo accesso il ragazzo/la ragazza deve recarsi presso il servizio accompagnato da un genitore, che è tenuto a compilare il modulo di iscrizione.

Successivamente può accedere liberamente al servizio negli orari di apertura.

### Dove

Spazio ragazzi Gorg'n'Zona  
P.za Giovanni XXIII  
Gorgonzola  
Tel. 02 9515378

### Quando

Nel periodo e negli orari di apertura del Centro, Lunedì e Mercoledì dalle ore 16.30 alle ore 18.30.

### Moduli da compilare

Modulo di iscrizione disponibile presso la sede del Centro e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

Nessuno.

### Costo per il cittadino

La frequenza è gratuita. Sono a pagamento alcune uscite sul territorio.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Professionalità degli operatori

- Sono previste almeno 20 ore all'anno di formazione per gli Educatori.
- È prevista la supervisione mensile da parte di un consulente pedagogico.
- Gli operatori sono coordinati da un professionista di riferimento.
- Sono previsti incontri settimanali dell'équipe con il coordinatore.
- Annualmente ciascun Educatore è valutato dal coordinatore rispetto al proprio percorso di crescita professionale.
- Annualmente l'équipe educativa viene valutata dal coordinatore e dalla responsabile della qualità della cooperativa che gestisce il servizio sull'adeguatezza e sui possibili miglioramenti del servizio.
- Gli operatori sono in possesso del titolo di Educatore professionale o equipollente.

#### Integrazione fra l'ente gestore e il Comune

Sono previsti incontri quindicinali fra la coordinatrice del servizio e l'Assistente sociale incaricata di occuparsi del C.E.D.

#### Rapporto e coinvolgimento delle famiglie

- È prevista la possibilità per i genitori di avere colloqui individuali con gli Educatori in relazione a particolari esigenze dei minori o delle loro famiglie.
- È prevista la realizzazione di incontri tematici rivolti ai genitori.

#### Facilità di accesso al servizio

- La frequenza del Centro è gratuita.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei ragazzi e delle ragazze rispetto alla qualità del servizio offerto.

Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno dell'80% dei fruitori del servizio.

## Centro di aggregazione giovanile Gorg (C.A.G.)

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il Centro di aggregazione giovanile Gorg si propone come spazio aggregativo/educativo in cui gli adolescenti hanno la possibilità di elaborare il passaggio dall'adolescenza, alla giovinezza e all'età adulta.

Tale obiettivo viene perseguito attraverso esperienze educative, ricreative e culturali che promuovono principalmente l'autonomia, l'espressione di sé e la socializzazione. Il C.A.G. offre ai ragazzi e alle ragazze occasioni di incontro, conoscenza e crescita mediante la partecipazione alle attività e agli eventi coordinati dagli Educatori.

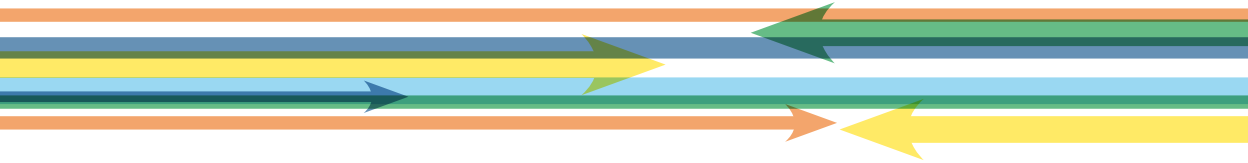
All'interno di questo spazio, i/le ragazzi/e sono protagonisti, con l'accompagnamento degli Educatori, dell'ideazione, elaborazione, progettazione e realizzazione delle attività.

##### Attività svolta e servizi offerti

Al C.A.G. vengono promosse e realizzate iniziative di vario genere in ambito sociale, culturale e ricreativo, legate a tematiche di interesse per i giovani e la comunità, quali:

- la legalità, mediante incontri informativi e con realtà significative presenti sul territorio;
- la prevenzione delle dipendenze (ad es. Progetto "Alcol – guida in stato di consapevolezza");
- la sessualità;
- l'orientamento scolastico e al mondo del lavoro;
- il cinema, il teatro, le mostre d'arte e altre manifestazioni culturali;
- lo sport;
- la musica (per es. la partecipazione e l'organizzazione di eventi musicali).

Il Centro dispone inoltre di una sala prove musicale attrezzata, di cui è possibile usufruire pagando una quota oraria, e di una postazione radioweb.



Il servizio è gestito dal Comune tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

### **Dove si svolge**

Centro di aggregazione giovanile Gorg  
P.za Giovanni XXIII  
Gorgonzola  
Tel. 02 9515378  
gorg@spaziogiovanimartesana.org

### **In che orari**

Dalla seconda settimana di settembre alla terza di luglio nel seguente orario:  
Martedì dalle 15.30 alle 19  
e dalle 20.30 alle 22.30.  
Giovedì dalle 15.30 alle 19  
Venerdì dalle 15.30 alle 19  
Sabato dalle 15.30 alle 19

### **A chi si rivolge**

Ragazzi e ragazze tra 14 e 21 anni.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

I ragazzi e le ragazze possono accedere liberamente al C.A.G. negli orari di apertura.

### **Dove**

Centro di Aggregazione Giovanile  
P.za Giovanni XXIII  
Gorgonzola  
Tel. 02 9515378  
gorg@spaziogiovanimartesana.org

### **Quando**

Dalla seconda settimana di settembre alla terza di luglio nel seguente orario:  
Martedì dalle 15.30 alle 19  
e dalle 20.30 alle 22.30.  
Giovedì dalle 15.30 alle 19  
Venerdì dalle 15.30 alle 19  
Sabato dalle 15.30 alle 19

### **Moduli da compilare**

Nessuno.

### **Documenti richiesti**

Nessuno.

### **Costo per il cittadino**

La frequenza del centro è gratuita.





## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Collaborazione con la famiglia

È prevista la possibilità per i genitori di fissare colloqui individuali con i gli Educatori, in relazione a particolari esigenze dei minori o delle loro famiglie.

#### Professionalità degli operatori

- Sono previste almeno 20 ore all'anno di supervisione pedagogica per gli Educatori.
- Gli operatori sono coordinati da un professionista di riferimento.
- Sono previsti incontri settimanali degli Educatori con il coordinatore.
- Gli operatori sono in possesso del titolo di Educatore professionale o equipollente.

#### Integrazione fra l'ente gestore e il Comune

Sono previsti incontri quindicinali fra la coordinatrice del servizio e l'Assistente sociale incaricata di occuparsi del C.A.G.

#### Facilità di accesso al servizio

- La frequenza del Centro è gratuita.
- Il Centro è aperto 4 pomeriggi alla settimana.
- È prevista un'apertura serale alla settimana del Centro.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Si effettuano rilevazioni annuali sulla soddisfazione dei ragazzi e delle ragazze sulla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno dell'80% dei fruitori del servizio.

## Servizio inserimenti lavorativi (S.I.L.)

Disabili e adulti

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il servizio inserimenti lavorativi si propone l'integrazione lavorativa di persone disabili o in condizioni di fragilità sociale.

#### Attività svolta e servizi offerti

L'inserimento lavorativo viene realizzato attraverso un progetto individualizzato. Per la sua definizione il servizio procede ad una preliminare valutazione psicodiagnostica e attitudinale del candidato e successivamente all'individuazione del contesto lavorativo adatto all'inserimento.

L'obiettivo è quello di creare un incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro per soggetti fragili grazie alla collaborazione di una rete di risorse quali aziende, cooperative ed organizzazioni preposte al collocamento lavorativo.

Il servizio è gestito dal Comune tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

#### A chi si rivolge

Persone residenti o con domicilio a Gorgonzola che si trovano in una situazione di particolare svantaggio, in particolare:

- disabili fisici e psichici;
- minori e giovani a grave rischio di marginalità sociale;
- ex tossicodipendenti e alcolodipendenti;
- ex detenuti e persone soggette a misure alternative alla detenzione;
- stranieri con particolari difficoltà di integrazione socio-lavorativa.

#### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

Per accedere al servizio il cittadino può rivolgersi al Segretariato sociale (vedi Scheda 2).

### Dove

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Lunedì dalle 15.30 alle 17  
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30.  
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30.

### Moduli da compilare

Nessuno.

### Documenti richiesti

- Stato di famiglia.
- Copia del verbale d'invalidità.
- Copia del codice fiscale.

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Professionalità degli operatori

Nel servizio opera un'équipe multidisciplinare composta da un coordinatore, uno Psicologo, un'Assistente sociale e dagli Educatori e che può avvalersi, al bisogno, di altri esperti.

#### Integrazione fra l'ente gestore e il Comune

L'Assistente sociale che coordina il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) incontra periodicamente gli operatori del servizio.

#### Personalizzazione dell'intervento

- Per ogni cittadino fruitore è prevista l'elaborazione di un progetto d'intervento individualizzato.
- Ogni cittadino fruitore è affiancato da un Educatore con un rapporto di uno a uno.
- È previsto il monitoraggio in relazione agli obiettivi del progetto.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

## Servizio formazione all'autonomia (S.F.A.)

### Disabili

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il servizio ha l'obiettivo di favorire l'inclusione sociale delle persone disabili potenziandone o sviluppandone l'autonomia attraverso la valorizzazione delle risorse e delle abilità personali e l'acquisizione di maggiori e più specifiche competenze utili nei contesti familiare, sociale e professionale.

A tal fine il servizio offre alle persone con disabilità non grave (che non necessitano quindi di servizi ad alta protezione) l'opportunità di sperimentarsi nei diversi contesti della vita quotidiana.

##### Attività svolta e servizi offerti

Nel servizio si presta particolare attenzione alle attività che consentano una valorizzazione della persona disabile all'interno della comunità. A tal fine si opera attraverso un'integrazione consolidata e continuativa con le risorse del territorio.

Le attività proposte nei diversi centri offrono ai disabili opportunità differenti in relazione alle loro attitudini.

Ad esempio:

- laboratori di falegnameria, decorazione, cucito, cartotecnica, informatica, cucina, ecc.;
- inserimento presso cooperative sociali in cui si praticano attività formative e lavorative;
- attività socializzanti e sportive;
- ippoterapia;
- corsi di scrittura creativa, pittura, lingue, ecc.


Il servizio è gestito dal Comune tramite appalto/convenzione con organizzazioni specializzate.

##### Dove si svolge

Il servizio si svolge presso i diversi centri che operano sul territorio.

##### A chi si rivolge

Cittadini disabili usciti dal circuito scolastico, residenti a Gorgonzola, che possiedono



discrete capacità relazionali, adattive e di comunicazione, per i quali non si ritiene opportuno l'inserimento in un Centro Diurno per Disabili o l'avvio di un percorso di inserimento lavorativo.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

La famiglia può concordare un appuntamento con l'Assistente sociale per presentare la domanda di accesso al servizio. Una volta valutata la richiesta e constatato il possesso dei requisiti, l'Assistente sociale individua, in collaborazione con il referente del servizio, la struttura più idonea e definisce un percorso individualizzato.

L'inserimento nel centro prevede una prima fase di osservazione del disabile, durante la quale vengono effettuati incontri periodici con l'Assistente sociale e con la famiglia. Completata la fase di osservazione, se l'integrazione nel servizio è ritenuta positiva, viene data conferma dell'inserimento.

### **Dove**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701233  
[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### **Quando**

Lunedì dalle 9 alle 16  
Martedì dalle 9 alle 15  
Mercoledì dalle 9 alle 18  
Giovedì dalle 9 alle 15  
Venerdì dalle 9 alle 12

### **Moduli da compilare**

Nessuno.

### **Documenti richiesti**

- Copia del verbale di invalidità.
- Copia del certificato rilasciato ai sensi della Legge n. 104/92.
- Relazione prodotta dal centro o dalla scuola di provenienza.
- Documentazione socio-sanitaria utile alla valutazione.

### **Costo per il cittadino**

E' prevista la compartecipazione del cittadino al costo del servizio.

## **Qualità del servizio**

### **Il Comune si impegna a garantire**

#### **Personalizzazione dell'intervento**

- Per ogni utente viene definito il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).
- È previsto il monitoraggio in relazione agli obiettivi del progetto.

#### **Adeguatezza della struttura**

Assenza di barriere architettoniche.

#### **Integrazione con il territorio**

Il servizio collabora con soggetti esterni che offrono attività socializzanti, formative e occupazionali.

#### **Professionalità degli operatori**

- L'équipe del servizio è composta da personale specializzato (Educatori, Psicologi-Pedagogisti, A.S.A.).
- È prevista la supervisione.

#### **Integrazione fra l'ente gestore e il Comune**

L'Assistente sociale che coordina il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) incontra periodicamente gli operatori del servizio.

#### **Rapporto e collaborazione con le famiglie**

- Sono previsti almeno 3 incontri all'anno con le famiglie.
- Il Progetto Educativo Individualizzato è condiviso con le famiglie.

## Centro diurno disabili (C.D.D.)

### Disabili

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il Centro diurno per persone con disabilità (C.D.D.) è una struttura semiresidenziale socio-sanitaria che accoglie durante il giorno persone portatrici di grave disabilità di età superiore a 18 e, di norma, inferiore a 65 anni. Le attività svolte al C.D.D. mirano a migliorare la qualità della vita delle persone disabili, agevolandone l'integrazione e la socializzazione attraverso il mantenimento e il miglioramento delle abilità e competenze.

L'obiettivo di fondo è supportare le famiglie per consentire alle persone disabili la permanenza all'interno del nucleo familiare.

##### Attività svolta e servizi offerti

Il C.D.D. assicura ai propri ospiti assistenza specifica e continua. Al suo interno vengono proposte attività e interventi individuali e di gruppo, di carattere socio-educativo, ricreativo, assistenziale e riabilitativo.

Per ciascun utente viene redatto il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.), in base alle caratteristiche e ai bisogni dei singoli ospiti, nel quale vengono definiti percorsi differenziati volti a sviluppare abilità e competenza, a promuovere l'autonomia e la socializzazione. Il progetto è condiviso con la famiglia e l'Assistente sociale di riferimento.

Sono previsti due soggiorni di vacanza durante l'anno.

Il servizio è gestito tramite appalto/convenzione con un'organizzazione specializzata che opera in stretta collaborazione con il Servizio sociale professionale del Comune.

##### Dove si svolge

Centro Diurno Disabili

Via Toscana 6/A

20064 Gorgonzola

Tel. 02 9514803

[cddgorgonzola@codess.com](mailto:cddgorgonzola@codess.com)

### **In che orari**

Il C.D.D. è aperto da settembre a luglio compreso, da lunedì a venerdì dalle 9 alle 16

### **A chi si rivolge**

Il servizio si rivolge ai cittadini residenti a Gorgonzola, di età superiore a 18 anni, portatori di grave disabilità.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

I cittadini possono telefonare all'Assistente sociale per fissare un appuntamento.

L'Assistente sociale, sulla base della situazione sociale e clinica del soggetto, valuta la richiesta e l'adeguatezza del servizio ai bisogni del disabile. Invia quindi la richiesta al Responsabile di Settore che, sentito il Coordinatore del Centro, valuta l'ammissibilità. L'ammissione è subordinata alla disponibilità dei posti. In mancanza di posti disponibili il cittadino richiedente è inserito in una lista d'attesa.

L'inserimento nel C.D.D. prevede una prima fase di osservazione con l'inserimento del disabile nel servizio per un periodo massimo di un mese. Durante questo periodo vengono effettuati incontri periodici con l'Assistente sociale e con la famiglia.

Completata la fase di osservazione, se l'integrazione nel servizio è ritenuta positiva, viene data conferma dell'inserimento e viene redatto il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.).

### **Dove**

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701223

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### **Quando**

Lunedì dalle 9 alle 16

Martedì dalle 9 alle 15

Mercoledì dalle 9 alle 18

Giovedì dalle 9 alle 15

Venerdì dalle 9 alle 12

### **Moduli da compilare**

Modulo per la richiesta d'accesso al servizio, disponibile presso gli Uffici delle Assistenti sociali e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

- Copia del verbale di invalidità.
- Copia del certificato rilasciato ai sensi della Legge 104/92.
- Relazione prodotta dal centro o dalla scuola di provenienza.
- Documentazione socio-sanitaria utile alla valutazione.

### Costo per il cittadino

È prevista la compartecipazione al costo del servizio. I pasti sono a pagamento.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Professionalità degli operatori

- L'équipe del servizio è composta da personale A.S.A. (Ausiliari Socio-assistenziali), O.S.S. (Operatori Socio-sanitari), Educatori professionali, infermieri e fisioterapisti.
- È previsto il coinvolgimento di altre figure professionali a seconda delle attività proposte di anno in anno (musicoterapica, ippoterapia, ecc.).
- È prevista la supervisione mensile.
- Sono previste almeno 30 ore di formazione/aggiornamento all'anno.
- Sono previste riunioni d'équipe settimanali.

#### Integrazione fra l'ente gestore e il Comune

L'Assistente sociale che coordina il Progetto Educativo Individualizzato (P.E.I.) incontra periodicamente gli operatori del servizio.

### Personalizzazione dell'intervento

- Gli interventi sono programmati sulla base della redazione del Progetto Educativo Individualizzato.
- Sono previsti 3 incontri all'anno con la famiglia e l'A.S.L. di riferimento per monitorare e verificare l'andamento del progetto..

### Coinvolgimento delle famiglie

- Sono previste riunioni d'équipe settimanali. Sono previsti 3 incontri all'anno con le famiglie.
- Il Progetto Educativo Individualizzato è condiviso con le famiglie.

### Integrazione con il territorio

- Il C.D.D. collabora con alcune associazioni del territorio.
- Gli ospiti del Centro partecipano ad iniziative attivate sul territorio.

### Adeguatezza delle strutture

- Il C.D.D. garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, igiene e sicurezza.
- Assenza di barriere architettoniche.
- Il C.D.D. garantisce il possesso dei requisiti della struttura e degli arredi previste dalle norme regionali per l'accreditamento.

### Facilità di accesso al servizio

- Assenza di barriere architettoniche.
- È possibile recarsi al Centro utilizzando il Servizio trasporti per anziani e disabili.

### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori e delle famiglie rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.



## Servizio assistenza domiciliare (S.A.D.)

Anziani  
Disabili

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il Servizio di assistenza domiciliare ha come scopo di permettere alla persona anziana parzialmente o totalmente non autosufficiente o al disabile di continuare a vivere nel proprio ambiente domestico, familiare e sociale il più a lungo possibile evitandone o ritardandone l'istituzionalizzazione.

Il servizio fornisce interventi di supporto allo svolgimento delle attività quotidiane permettendo all'anziano o al disabile di mantenere e potenziare la propria autonomia.

#### Attività svolta e servizi offerti

Il servizio è svolto da operatori qualificati: Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.) e Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.) che si recano presso il domicilio dell'anziano o disabile per aiutarlo nello svolgimento delle attività quotidiane quali:

- la cura e l'igiene del corpo;
- la preparazione e l'assunzione dei pasti;
- l'accompagnamento presso le strutture sanitarie;
- le attività domestiche;
- il disbrigo di commissioni.

Per ogni cittadino utente viene definito un progetto di intervento personalizzato che viene monitorato mensilmente dall'équipe del servizio. Inoltre, per garantire una migliore qualità del servizio, vengono mantenuti rapporti con la famiglia e vengono effettuate visite domiciliari.

Il servizio è gestito dal Comune tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

#### Dove si svolge

Presso il domicilio del cittadino.

#### In che orari

Da lunedì a sabato dalle 7.30 alle 19.30.



### **A chi si rivolge**

Anziani e disabili parzialmente o totalmente non autosufficienti, residenti a Gorgonzola. Il servizio inoltre si rivolge ai soggetti in momentanea difficoltà.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

I cittadini, anziani o disabili, che necessitano del servizio o un loro familiare possono rivolgersi al Segretariato sociale (vedi Scheda 2). Successivamente è necessario compilare l'apposita domanda. Ai fini della valutazione della domanda verrà concordata una visita presso il domicilio del richiedente e verrà analizzata la situazione socio-economica del nucleo familiare.

### **Dove**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### **Quando**

Lunedì dalle 15.30 alle 17  
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30  
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30

### **Moduli da compilare**

Domanda da compilare con l'Assistente sociale durante il colloquio. La domanda è anche scaricabile dal sito internet del Comune.

### **Documenti richiesti**

Dichiarazione dei redditi di tutti i componenti il nucleo familiare.

### **Costo per il cittadino**

È prevista una compartecipazione del cittadino al costo del servizio che tiene conto della situazione reddituale e patrimoniale.



## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Professionalità degli operatori

- Il servizio è svolto da Ausiliari Socio-Assistenziali (A.S.A.) e Operatori Socio-Sanitari (O.S.S.).
- È previsto almeno un corso di aggiornamento all'anno del personale A.S.A./O.S.S.
- L'équipe multidisciplinare del servizio è composta dal referente della cooperativa, dagli A.S.A./O.S.S. e dall'Assistente sociale del Comune.
- È previsto un incontro mensile dell'équipe del servizio.

#### Personalizzazione degli interventi

- Per ogni cittadino è definito un progetto di intervento individualizzato.
- Ogni 15 giorni vengono monitorati l'andamento del progetto e l'efficacia degli interventi.

#### Tempi di attivazione del servizio

- Tra la domanda del cittadino e l'accettazione della richiesta da parte del servizio non intercorrono più di 7 giorni lavorativi.
- Tra l'accettazione della richiesta e l'attivazione dell'intervento non intercorrono più di 5 giorni lavorativi.

#### Lavoro d'équipe

Sono previsti incontri settimanali d'équipe tra le Assistenti sociali ed il Responsabile del settore.

#### Rapporto e collaborazione con le famiglie

- Sono previsti 3 incontri all'anno con i familiari sull'andamento del progetto.
- Sono previste almeno 3 visite domiciliari all'anno da parte dell'Assistente sociale.

#### Soddisfazione degli cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

## Servizio pasti a domicilio

Anziani  
Disabili

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il Servizio pasti a domicilio prevede la consegna del pranzo presso il domicilio dei cittadini anziani e disabili che non sono in grado di provvedervi autonomamente.

#### Attività svolta e servizi offerti

I pasti vengono consegnati da operatori A.S.A. (Ausiliari Socio-Assistenziali) nell'orario prossimo a quello del pranzo. I pasti consistono in un primo, secondo e contorno. Il servizio è gestito dal Comune tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

#### Dove si svolge

Presso il domicilio del cittadino.

#### In che orari

Da lunedì a sabato tra le 12 e le 13. Il servizio è attivo tutto l'anno, esclusi i giorni festivi. Il giorno che precede la festività viene consegnato il pranzo doppio.

#### A chi si rivolge

Anziani e disabili residenti a Gorgonzola che non sono in grado di provvedere autonomamente alla preparazione del pasto.

#### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

Per accedere al servizio gli interessati o i loro familiari possono recarsi al Segretariato sociale (vedi Scheda 2).

Le Assistenti sociali forniscono informazioni sulle modalità di erogazione del servizio e assistono i cittadini nella presentazione della domanda.

L'accettazione della domanda avverrà sulla base di una valutazione delle condizioni sanitarie, sociali, familiari ed economiche da parte dell'Assistente sociale.

### Dove

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701220 – 02 95701222

02 95701223 – 02 95701233

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### Quando

Lunedì dalle 15.30 alle 17

Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30.

Venerdì dalle 9.30 alle 11.30.

### Moduli da compilare

Modulo per l'attivazione del servizio, disponibile presso il Segretariato sociale (vedi Scheda 2) e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

Nessuno.

### Costo per il cittadino

È prevista una compartecipazione del cittadino al costo del servizio.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Tempestività nella risposta

Tra la domanda del cittadino e la risposta da parte del servizio non intercorrono più di 5 giorni lavorativi.

#### Tempestività nell'attivazione del servizio

Tra la risposta del servizio e l'attivazione dello stesso non intercorre più di un giorno.

#### Orario di consegna prossimo all'ora consueta del pranzo

Il pranzo viene consegnato tra le 12 e le 13.

#### Qualità del cibo

- I cibi vengono consegnati in contenitori termici.
- Il menù è definito da un tecnologo alimentare.

#### Integrazione fra l'ente gestore e il Comune

Sono previsti incontri quindicinali fra la coordinatrice del servizio e l'Assistente sociale incaricata di occuparsi del S.A.D.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

SCHEDA

15

**Servizio trasporti per  
anziani e disabili**

**Anziani  
Disabili**

## Descrizione del servizio

### Cos'è

Il servizio effettua il trasporto di anziani e disabili per spostamenti relativi a visite e terapie mediche. Il servizio si rivolge a persone che non hanno la possibilità di effettuare questi spostamenti in modo autonomo.

### Attività svolta e servizi offerti

Il servizio può essere richiesto esclusivamente per visite mediche e per terapie.

Il servizio effettua anche il trasporto dei cittadini che frequentano il Centro Diurno Disabili (vedi Scheda 12).

Il servizio è gestito mediante appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

### Dove si svolge

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° Piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701220 – 02 95701222

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### In che orari

I trasporti si effettuano dal lunedì al sabato dalle 7 alle 18.

### A chi si rivolge

Anziani e disabili residenti a Gorgonzola, con limitata autonomia fisica.

### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

Per richiedere il servizio i cittadini o i loro familiari si possono recare al Segretariato sociale (vedi Scheda 2) per presentare la richiesta.

Durante il colloquio l'Assistente sociale verifica la presenza dei requisiti e fa compilare al cittadino o al familiare un modulo in cui devono essere indicati giorno, ora e luogo in cui si svolge la visita o la terapia.

La richiesta va presentata almeno 5 giorni lavorativi prima della data del trasporto. Al momento della richiesta l'Assistente sociale verifica la possibilità del trasporto e dà una risposta verbale immediata, a cui seguirà una comunicazione scritta dell'accettazione della domanda, delle modalità organizzative e del costo del trasporto.

### Dove

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° Piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701220 – 02 95701222

02 95701223 – 02 95701233

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### Quando

Lunedì dalle 15.30 alle 17

Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30.

Venerdì dalle 9.30 alle 11.30.

### Moduli da compilare

Modulo di richiesta disponibile presso il Segretariato sociale (vedi Scheda 2) e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

Impegnativa del medico curante ed eventuale certificato di invalidità.

### Costo per il cittadino

È prevista una compartecipazione dell'utente, che varia in base al tragitto da percorrere.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Tempestività nell'attivazione del servizio

Tra la richiesta del servizio e la sua attivazione non intercorrono più di 5 giorni lavorativi.

#### Adeguatezza del mezzo di trasporto

Il servizio ha a disposizione 4 auto, di cui 3 attrezzate per il trasporto di utenti disabili.

#### Integrazione fra l'ente gestore e il Comune

Sono previsti incontri quindicinali fra la coordinatrice del servizio e l'Assistente sociale incaricata di occuparsi del servizio.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

SCHEDA

16

## Ambulatorio infermieristico

Anziani

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il Comune mette a disposizione degli anziani residenti a Gorgonzola un ambulatorio infermieristico, per piccole prestazioni di carattere sanitario.

#### Attività svolta e servizi offerti

Il servizio è svolto da infermieri professionali qualificati.

Le prestazioni fornite sono la misurazione dei valori pressori e l'esecuzione di terapie iniettive.

Gli anziani sono tenuti a portare con sé i farmaci necessari, mentre siringhe e altre attrezzature sono messe a disposizione del servizio.

#### Dove si svolge

Presidio Ospedaliero Serbelloni  
Via Bellini, 5 – Gorgonzola

#### In che orari

Da lunedì a venerdì dalle 10.30 alle 11.30 e dalle 14.30 alle 15.30.  
Sabato dalle 10 alle 12.

#### A chi si rivolge

Cittadini residenti a Gorgonzola con almeno 65 anni.

#### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.



## Accedere al servizio

### Come

Per usufruire delle prestazioni dell'ambulatorio infermieristico è necessario dotarsi del tesserino che certifica il diritto alle prestazioni. Il tesserino è disponibile presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali (vedi Scheda 1) durante gli orari di apertura.

Successivamente il cittadino può recarsi presso l'ambulatorio geriatrico.

### Dove

Servizio sociale

Ufficio Informazioni – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701241

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### Quando

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15.

Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15

e dalle 16.30 alle 18.45.

Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

### Moduli da compilare

Modulo per la richiesta del tesserino, disponibile presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

Indicazione della terapia da eseguire, autorizzata dal medico curante.

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Professionalità degli operatori

Il servizio è svolto da infermieri professionali qualificati.

#### Integrazione fra l'ente gestore e il Comune

Sono previsti incontri quindicinali fra la coordinatrice del servizio e l'Assistente sociale incaricata di occuparsi del servizio.

#### Facilità di accesso al servizio

- Il servizio è attivo da lunedì a venerdì con apertura mattutina e pomeridiana.
- Il servizio è attivo il sabato mattina.
- L'ambulatorio è collocato all'interno della struttura ospedaliera.
- Il servizio è gratuito.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

## Telesoccorso

Anziani  
Disabili

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il servizio di Telesoccorso è un servizio di assistenza a distanza diurna e notturna con lo scopo di garantire tempestivi interventi di soccorso a domicilio per persone anziane e disabili. Il servizio mira a garantire la tranquillità e la sicurezza domiciliare offrendo al cittadino la possibilità di richiedere ed ottenere aiuto immediato nel momento del bisogno. Inoltre la persona che usufruisce del servizio riceve settimanalmente una chiamata da parte degli operatori al fine di verificare il funzionamento del servizio.

#### Attività svolta e servizi offerti

Il cittadino viene dotato di una "unità domiciliare" collegata al telefono di casa e di un telecomando da portare con sé. Al momento del bisogno la persona aziona il telecomando attraverso il quale viene inviato un segnale ad una centrale telematica dove uno staff di operatori riceve la richiesta di aiuto e attiva i soccorsi necessari.

Il servizio è gestito tramite appalto stipulato dal Comune con un'impresa specializzata che fornisce anche l'apparecchiatura necessaria.

Il cittadino che intende interrompere il servizio è tenuto a comunicarlo all'Assistente sociale.

#### Dove si svolge

IRIS Servizi-Cooperativa sociale O.N.L.U.S.  
Via San Luigi Gonzaga, 8 – Gallarate  
Tel. 0331 770934

#### In che orari

Tutti i giorni 24 ore su 24.

#### A chi si rivolge

Anziani e disabili parzialmente o totalmente non autosufficienti residenti a Gorgonzola.

#### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

Per usufruire del servizio i cittadini o i loro familiari si possono recare al Segretariato sociale (vedi Scheda 2).

L'Assistente sociale assisterà il cittadino nella compilazione del modulo di richiesta fornito dall'ente gestore del servizio e successivamente comunicherà a quest'ultimo l'attivazione del servizio.

Successivamente l'Assistente sociale di riferimento effettuerà una visita domiciliare per acquisire informazioni utili all'attivazione del servizio e le comunicherà quindi all'ente gestore.

L'ente gestore contatterà quindi il cittadino per concordare un appuntamento per installare l'apparecchiatura nell'abitazione. L'Assistente sociale redigerà quindi un'apposita cartella contenente tutte le informazioni necessarie al soccorso.

### Dove

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701220 – 02 95701222

02 95701223 – 02 95701233

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### Quando

Lunedì dalle 15.30 alle 17

Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30

Venerdì dalle 9.30 alle 11.30

### Moduli da compilare

- Modulo di richiesta comunale per l'attivazione del servizio.
- Modulo di richiesta fornito dall'ente gestore del servizio per l'acquisizione delle necessarie informazioni per l'erogazione del servizio.

Entrambi i moduli sono disponibili presso il Segretariato sociale e scaricabili dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

Dichiarazione dei redditi di tutti i componenti del nucleo familiare.

### Costo per il cittadino

È prevista una compartecipazione mensile dell'utente al costo del servizio, che tiene conto della situazione reddituale e patrimoniale.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Facilità di accesso al servizio

Il servizio è attivo 24 ore su 24.

#### Professionalità degli operatori

Il servizio è svolto da personale addestrato, qualificato per le emergenze.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

## Telefono amico

## Anziani

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il servizio si pone come primo obiettivo di essere di sostegno a persone che vivono situazioni di solitudine ed isolamento, offrendo ascolto attraverso il telefono.

Si propone inoltre di stimolare la partecipazione degli anziani alla vita associativa, in particolare alle proposte culturali, ricreative, sportive e di solidarietà presenti sul territorio, con particolare attenzione alle relazioni sociali tra le persone.

#### Attività svolta e servizi offerti

I volontari che operano nel servizio offrono, mediante un ascolto attento e discreto, un aiuto per superare solitudine e isolamento. Danno utili informazioni per la soluzione pratica di problemi; aiutano l'anziano ad esprimere i propri bisogni e le proprie difficoltà. Infine lo stimolano a partecipare alla vita della comunità, favorendo la relazione e la socializzazione.

Il servizio è gestito tramite appalto/convenzione con una organizzazione del privato sociale.

#### Dove si svolge

Organizzazione Volontariato Arcobaleno  
Via Italia, 84 – Gorgonzola  
Tel. 800 802 320 (numero verde)

#### In che orari

Lunedì e venerdì dalle 16 alle 18.

#### A chi si rivolge

Cittadini anziani residenti a Gorgonzola.

#### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.



## Accedere al servizio

### Come

I cittadini possono accedere liberamente al servizio telefonando al numero verde a disposizione.

Per ricevere informazioni sul servizio i cittadini possono rivolgersi al Segretariato sociale (vedi Scheda 2).

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Professionalità degli operatori

- Il servizio è svolto da volontari che hanno seguito appositi corsi di formazione.
- Gli operatori svolgono almeno una riunione d'équipe al mese.

#### Accessibilità del servizio

Il numero da contattare è gratuito.

## Orti urbani

## Anziani

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il Comune dispone di 70 lotti di terreno destinati ad anziani per la produzione di ortaggi, fiori e frutta ad uso proprio e dei famigliari, con divieto di farne commercio.

Gli orti urbani hanno lo scopo di favorire l'occupazione attiva dei cittadini anziani autonomi e in buone condizioni di salute.

La coltivazione degli orti permette inoltre agli anziani di sentirsi utili e attivi all'interno della comunità, poiché costituisce un'occasione di incontro, di socializzazione e di partecipazione a momenti ricreativi in gruppo.

#### Attività svolta e servizi offerti

L'Ufficio Ecologia raccoglie le domande dei cittadini e stila la graduatoria per l'assegnazione degli orti.

La graduatoria, una volta approvata dalla Giunta comunale, verrà esposta all'Albo Pretorio del Comune entro e non oltre il 28 febbraio di ogni anno e sarà pubblicata sul periodico comunale e sul sito internet del Comune.

#### Dove si svolge

Via Mattei – Gorgonzola

#### In che orari

Tutti i giorni della settimana dalle ore 8 alle ore 18.

#### A chi si rivolge

Anziani con almeno 65 anni, titolari di pensione da lavoro o con 35 anni di anzianità lavorativa e residenti a Gorgonzola, che non siano possessori o non abbiano in godimento a qualsiasi titolo, nel territorio di Gorgonzola, spazi o aree a verde da destinare alla coltivazione ortiva.

Può essere assegnato un solo orto per nucleo famigliare, intendendo per nucleo famigliare le persone conviventi.

#### Responsabile del servizio

Coordinatore del Settore Servizi Tecnologici.

## Accedere al servizio

### Come

I cittadini che intendono fare richiesta per l'assegnazione di un orto comunale devono presentare domanda all'Ufficio Ecologia – Settore Servizi Tecnologici a partire dalla data di pubblicazione del bando ed entro il 31 dicembre di ogni anno.

### Dove

Settore Servizi Tecnologici  
Ufficio Ecologia  
Piazza Giovanni XXIII – Gorgonzola  
Tel. 02 951268312  
ecologia.nu@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Lunedì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 17.15.  
Martedì dalle 8.45 alle 12.15.  
Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 18.45.  
Giovedì dalle 8.45 alle 12.15.  
Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

### Moduli da compilare

- Modulo per la presentazione della domanda disponibile presso l'Ufficio Ecologia e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

- Certificato di residenza;
- certificato di nascita;
- stato di famiglia;
- dichiarazione I.S.E.E.  
(Indicatore della Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77).

### Costo per il cittadino

È previsto un canone di locazione annuo da versare in un'unica rata.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Facilità di accesso al servizio

Il bando e la graduatoria sono pubblicati sul periodico comunale e sul sito internet del Comune.

#### Tempistica

- Tra la data di pubblicazione del bando e la data di pubblicazione della graduatoria non intercorrono più di 2 mesi.

#### Dotazioni strumentali

- Nell'area destinata agli orti è presente un impianto per l'irrigazione collegato all'acquedotto comunale.
- Ogni appezzamento dispone di un capanno per il ricovero degli attrezzi e di un allaccio all'impianto di irrigazione.
- Per la cura delle parti comuni sono a disposizione dei fruitori degli orti opportuni attrezzi.
- Nell'area destinata agli orti comunali è presente un locale comune coperto e piastrellato, dotato di servizi igienici e destinato ad attività di incontro e ricreative e al ricovero degli attrezzi per le parti comuni.
- Sono inoltre disponibili due barbecue e un forno da esterno.

## Servizio civile volontario

**Adulti  
Anziani  
Disabili  
Minori e Famiglie**

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il Servizio civile volontario è un'opportunità di crescita personale e un'occasione per svolgere attività di solidarietà. La proposta è rivolta ai ragazzi e alle ragazze tra 18 e 27 anni e ha una durata di 12 mesi.

I servizi sociali comunali offrono l'opportunità di svolgere questa esperienza.

#### Attività svolta e servizi offerti

L'esperienza di Servizio civile volontario prevede un progetto che viene concordato dal volontario con l'Assistente sociale di riferimento (che funge da tutor); nel progetto sono definiti i criteri e gli obiettivi delle attività svolte dal volontario e le modalità operative con cui si svolgono.

I volontari operano all'interno dei servizi socio-assistenziali, socio-educativi e socio-sanitari del Comune, affiancando gli operatori. L'orario di lavoro prevede un impegno minimo di 25 ore settimanali. È previsto un compenso di 433,80 euro mensili.

Al termine del periodo di servizio civile è rilasciato un attestato di fine servizio, in cui sono indicate le attività svolte e le competenze acquisite. Lo svolgimento del servizio civile può costituire attività rilevante per l'acquisizione di crediti formativi validi nell'ambito della formazione scolastica, professionale e universitaria, e per periodi obbligatori di pratica professionale o di specializzazione.

#### Dove si svolge

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701220 – 02 95701222

02 95701223 – 02 95701233

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)



### In che orari

I giorni e gli orari lavorativi verranno concordati in relazione al progetto redatto con l'Assistente sociale.

### A chi si rivolge

Possono fare domanda tutti i giovani, senza distinzione di sesso, che alla data di presentazione della domanda siano in possesso dei seguenti requisiti:

- un'età compresa tra 18 e 27 anni;
- essere in possesso della cittadinanza italiana;
- godere dei diritti civili e politici;
- essere in possesso di idoneità fisica al servizio da svolgere;
- non essere stati condannati con sentenza di primo grado per delitti non colposi commessi mediante violenza contro persone o per delitti riguardanti l'appartenenza a gruppi eversivi o di criminalità organizzata.

### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

Le domande di ammissione degli aspiranti volontari al servizio civile dovranno essere presentate entro e non oltre i termini previsti dal bando nazionale pubblicato annualmente sulla gazzetta ufficiale, presso il Servizio sociale comunale e sul sito internet [www.serviziocivile.it](http://www.serviziocivile.it).

Le domande potranno essere consegnate all'Ufficio delle Assistenti sociali del Comune (vedi Scheda 3), sia di persona sia con raccomandata o posta ordinaria (fa fede il giorno di ricezione della domanda presso la sede).

Successivamente avviene una selezione che prevede due colloqui per verificare le motivazioni, le competenze e le attitudini del candidato.

Il primo colloquio è fatto con l'Assistente sociale del Comune, il secondo avviene presso l'A.N.C.I. Lombardia, con cui il Comune ha una convenzione.

Al termine della selezione è stilata una graduatoria dei candidati che viene pubblicata sull'Albo Pretorio e sul sito internet del Comune.

### Dove

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### Quando

Lunedì dalle 9 alle 17  
Martedì dalle 9 alle 16  
Mercoledì dalle 9 alle 18  
Giovedì dalle 9 alle 16  
Venerdì dalle 9 alle 20

## Moduli da compilare

- Domanda di ammissione e relativi allegati, disponibili presso gli Uffici delle Assistenti sociali e scaricabili dal sito internet del Comune e dal sito [www.serviziocivile.it](http://www.serviziocivile.it).

## Documenti richiesti

- Fotocopia di carta d'identità e codice fiscale.
- Certificato di idoneità al servizio, il cui modello è scaricabile dal sito: [www.serviziocivile.it](http://www.serviziocivile.it).
- Copie dei titoli in possesso.
- Curriculum vitae e ogni altra documentazione significativa.

## Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Personalizzazione del progetto

È prevista per ogni volontario l'elaborazione di un progetto individualizzato in relazione alle attività da svolgere che tiene conto delle aspirazioni e delle capacità personali.

#### Formazione degli operatori

L'operatore di riferimento (tutor) svolge almeno 5 incontri di aggiornamento/formazione sulla gestione dei progetti di servizio civile nazionale.

#### Promozione dei progetti di servizio civile volontario

- I bandi vengono tempestivamente pubblicati sul sito del Comune e sul periodico comunale.
- Presso le scuole superiori, i centri di aggregazione giovanile, la biblioteca, e i servizi socio-sanitari del territorio viene distribuito materiale informativo sul Servizio civile volontario.

#### Valenza formativa dell'esperienza

- Per i volontari sono previste 44 ore di attività formativa generale sul Servizio civile volontario.
- 72 ore di formazione specifica sul servizio svolto.
- 12 ore di monitoraggio del progetto.

#### Soddisfazione dei volontari rispetto al progetto realizzato e all'esperienza fatta.

Si effettuano 2 rilevazioni – una intermedia e una finale – della soddisfazione dei volontari rispetto al progetto realizzato e all'esperienza.

## Ufficio case

**Adulti  
Anziani  
Disabili  
Minori e Famiglie**

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

L'Ufficio case fornisce ai cittadini informazioni sull'accesso all'Edilizia Residenziale Pubblica (alloggi comunali e Aler) e sull'accesso a contributi per l'affitto (Fondo Sociale per l'Affitto).

Il servizio fornisce, inoltre, informazioni riguardanti l'Edilizia Residenziale Sociale (E.R.S.).

#### Attività svolta e servizi offerti

##### **Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.) e A.L.E.R.**

Sul territorio comunale sono presenti alloggi di Edilizia Residenziale Pubblica a cui è possibile accedere con canoni di locazione agevolati. Alcuni di questi alloggi sono di proprietà comunale (E.R.P.), altri sono di proprietà dell'Azienda Lombarda Edilizia Residenziale (A.L.E.R., ex-I.A.C.P.).


Per richiedere l'assegnazione degli alloggi occorre partecipare ad un bando indetto una volta all'anno. Alla scadenza del bando viene definita una graduatoria in base alla quale saranno assegnati gli alloggi. La graduatoria è unica, sia per gli alloggi E.R.P. sia per gli alloggi A.L.E.R.; di norma la graduatoria ha validità annuale.

Le domande vanno presentate ai C.A.A.F. C.G.I.L e A.C.L.I. di Gorgonzola che assistono i cittadini nella compilazione della domanda e si occupano del suo inserimento nel sistema informatico regionale.

Possono fare domanda tutti i cittadini residenti o che lavorano a Gorgonzola e sono residenti in Lombardia da almeno 5 anni.

##### **Fondo Sociale per l'Affitto (F.S.A.)**

La Regione Lombardia eroga contributi economici finalizzati al pagamento dei canoni di affitto, nei casi in cui questo risulti troppo oneroso rispetto alla situazione economica della famiglia.



Possono fare domanda per richiedere il contributo coloro che sono titolari di un contratto di locazione sul mercato privato.

I criteri per l'erogazione e i requisiti di accesso al contributo sono stabiliti da un apposito bando regionale.

Le domande vanno presentate nei periodi di apertura del bando presso l'Ufficio case del Comune o presso i C.A.A.F.

Il contributo è determinato in rapporto al canone di locazione e al valore I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77) del nucleo familiare, che tiene conto della situazione reddituale e patrimoniale della famiglia.

### **Edilizia Residenziale Sociale (E.R.S.)**

Il Comune stipula con operatori privati una convenzione urbanistica secondo la quale questi ultimi si impegnano a realizzare alloggi destinati all'Edilizia Residenziale Sociale, cioè che vengono posti in vendita ad un prezzo calmierato concordato tra costruttore e Comune. Per regolare l'accesso all'acquisto degli alloggi di Edilizia Residenziale Sociale il Comune istituisce un bando che stabilisce i criteri di assegnazione, sulla base del regolamento comunale.

Il bando viene istituito ogni qualvolta vengono realizzati nuovi alloggi di Edilizia Residenziale Sociale.

L'Ufficio case fornisce informazioni sull'Edilizia Residenziale Sociale, si occupa della pubblicazione dei bandi, della raccolta delle domande di assegnazione, di stilare la graduatoria.

Nel caso in cui il cittadino proprietario di un alloggio di Edilizia Residenziale Sociale decida di vendere, deve rivolgersi all'Ufficio case per verificare le condizioni di vendita e ottenere la relativa autorizzazione della Giunta Comunale.

### **Dove si svolge**

Servizio sociale – Ufficio case – 1° Piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701242  
Ufficio.case@comune.gorgonzola.mi.it

### **In che orari**

Lunedì dalle 9 alle 14.30.  
Martedì dalle 9 alle 12.30.  
Mercoledì dalle 9 alle 13.00  
e dalle 13.45 alle 18.45.  
Giovedì dalle 9 alle 12.30.  
Venerdì dalle 9 alle 12.30.

### **A chi si rivolge**

#### **Edilizia Residenziale Pubblica.**

Possono fare domanda di un alloggio con canone di locazione agevolato coloro che risiedono o lavorano a Gorgonzola e che sono residenti da almeno 5 anni in Lombardia.

#### **Fondo Sociale per l'Affitto.**

Possono richiedere il contributo coloro che risiedono a Gorgonzola e hanno un regolare contratto di affitto sul mercato privato.

#### **Edilizia Residenziale Sociale.**

Possono partecipare ai bandi per l'assegnazione degli alloggi di Edilizia Residenziale Sociale coloro che sono residenti a Gorgonzola da più di 5 anni o che sono stati residenti a Gorgonzola per almeno dieci anni consecutivi. I residenti a Gorgonzola da meno di 5 anni potranno comunque presentare domanda che sarà accettata con riserva, qualora nessun soggetto in graduatoria sia in possesso dei requisiti al punto precedente.

#### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

I cittadini si possono rivolgere all'Ufficio case negli orari indicati.

### Dove

Servizio sociale – Ufficio case – 1° Piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95.701.242  
Ufficio.case@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Lunedì dalle 9.15 alle 12.15.  
Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 18.30.

### Moduli da compilare

La modulistica relativa ai bandi E.R.P. e E.R.S. è disponibile presso l'Ufficio case ed è scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

La documentazione da presentare è indicata nei bandi.

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Facilità di accesso al servizio

- La sede in cui si svolge il servizio è accessibile alle persone disabili.
- Il servizio prevede un'apertura pomeridiana.
- Gli orari di apertura sono pubblicati almeno 4 volte all'anno sul periodico comunale.
- Gli orari di apertura sono pubblicati in modo permanente sul sito internet del Comune.

#### Comfort e riservatezza dell'ambiente

- Sono previsti spazi riservati per i colloqui a tutela della privacy.
- È disponibile uno spazio per l'attesa opportunamente attrezzato.

#### Soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio

Annualmente si effettuano rilevazioni sulla soddisfazione dei cittadini fruitori rispetto alla qualità del servizio offerto. Il Comune si pone come obiettivo di soddisfare non meno del 70% dei fruitori del servizio.

## Contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni private

**Disabili**

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

I cittadini disabili possono ricevere un finanziamento a fondo perduto (previsto dalla L.13/1989) per lavori finalizzati all'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni private.

#### Attività svolta e servizi offerti

L'Ufficio Informazioni dei Servizi Sociali fornisce indicazioni sui requisiti necessari per ottenere il contributo e sulle modalità di presentazione della domanda.

Successivamente l'Ufficio amministrativo verifica la completezza della domanda e della documentazione prima della sua consegna all'Ufficio Protocollo del Comune da parte del cittadino; invia quindi le domande ammissibili alla Regione Lombardia, che successivamente comunica all'amministrazione comunale l'elenco dei soggetti ammessi al contributo e il relativo importo, calcolato sulla base dei preventivi di spesa presentati (secondo i parametri della L. 13/89).

Il Comune erogherà il contributo ai soggetti ammessi dalla Regione, dopo l'esecuzione dell'opera e in base alle fatture presentate.

Il richiedente ha l'obbligo di comunicare all'Ufficio amministrativo la conclusione dei lavori.

#### Dove si svolge

Servizio sociale – Ufficio amministrativo  
dei Servizi sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701258

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

#### In che orari

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15.

Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15

e dalle 16.30 alle 18.45.

Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

### A chi si rivolge

- Cittadini disabili residenti a Gorgonzola con menomazioni o limitazioni funzionali, in possesso di certificato di invalidità permanente.
- Coloro che hanno in carico persone con disabilità permanente.
- Condomini ove risiedono le suddette categorie.

### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

La domanda è disponibile presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali (vedi Scheda 1). Per un accompagnamento nella compilazione della domanda il cittadino si può rivolgere all'Ufficio amministrativo dei Servizi sociali. La domanda e la documentazione necessaria, definita dal regolamento regionale, vanno presentate all'Ufficio Protocollo entro e non oltre il 1° marzo e devono riguardare opere non ancora realizzate.

### Dove

Servizio sociale – Ufficio amministrativo dei Servizi sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701258  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15.  
Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 18.45.  
Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

### Moduli da compilare

- Apposita domanda, disponibile presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

- Certificato medico.
- Certificato dell'A.S.L. attestante l'invalidità totale con difficoltà di deambulazione oppure certificazione di invalidità autenticata rilasciate da altre commissioni pubbliche, attestanti l'invalidità totale di deambulazione.
- Dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, nella quale si dichiara l'effettiva residenza del disabile.
- Fotocopia del documento di identità e del codice fiscale della persona disabile.
- Nel caso di abitazioni condominiali è anche necessario presentare il Verbale dell'assemblea condominiale nel quale si delibera l'autorizzazione ai lavori e l'eventuale contributo alla spesa.
- Preventivo dei costi dei lavori con l'indicazione dell'IVA al 4%.

### Costo per il cittadino

Il costo della marca da bollo da apporre sulla domanda, in base alla legge vigente.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Tempestività nella risposta

Tra la data di consegna della domanda e la comunicazione della possibilità di avviare i lavori non intercorrono più di 30 giorni.

#### Publicizzazione del bando

Le scadenze relative alla presentazione della domanda di contributo sono pubblicate su quotidiani locali e sul sito internet del Comune.

## Interventi di sostegno economico

**Adulti  
Anziani  
Disabili  
Minori e Famiglie**

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Gli interventi di sostegno economico sono contributi economici erogati ai cittadini in particolari condizioni di disagio e difficoltà. L'assistenza economica ha l'obiettivo di aiutare le famiglie e i singoli a superare situazioni di particolare emergenza, nelle quali diventa difficile far fronte anche ai bisogni fondamentali.

Tali contributi non hanno la natura di sussidio prolungato nel tempo, ma rientrano in un progetto di intervento complessivo finalizzato al recupero dell'indipendenza economica grazie alla valorizzazione delle risorse e delle capacità personali.

#### Attività svolta e servizi offerti

L'équipe del Servizio sociale professionale valuta la richiesta del cittadino, approfondendo la situazione sociale, reddituale e patrimoniale del richiedente attraverso colloqui individuali. Nel caso di una valutazione positiva, l'Assistente sociale definisce un progetto di intervento individualizzato che viene condiviso e sottoscritto dal richiedente.

Gli interventi di sostegno economico possono consistere in erogazioni di denaro, di beni materiali e in esenzioni dal pagamento di determinati servizi pubblici. Possono inoltre essere interventi che si protraggono nel tempo o straordinari.

#### Dove si svolge

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701220 – 02 95701222

02 95701223 – 02 95701233

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)



### **In che orari**

Lunedì dalle 9 alle 16  
Martedì dalle 9 alle 15  
Mercoledì dalle 9 alle 18  
Giovedì dalle 9 alle 15  
Venerdì dalle 9 alle 12

### **A chi si rivolge**

Cittadini residenti a Gorgonzola in particolari condizioni di disagio e difficoltà socio-economiche.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

I cittadini possono rivolgersi al Segretariato sociale (vedi Scheda 2).

### **Dove**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### **Quando**

Lunedì dalle 15.30 alle 17  
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30.  
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30.

### **Moduli da compilare**

- Modulo per la richiesta del contributo economico, disponibile presso gli Uffici delle Assistenti sociali e scaricabile dal sito internet del Comune.

### **Documenti richiesti**

Documentazione comprovante la situazione reddituale e patrimoniale.

### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.

## **Qualità del servizio**

### **Il Comune si impegna a garantire**

#### **Tempestività nella risposta**

Tra la richiesta e la comunicazione dell'esito non intercorrono più di 30 giorni.

#### **Personalizzazione dell'intervento**

L'erogazione del contributo si colloca all'interno di un progetto individualizzato.

#### **Verifica periodica della permanenza dei requisiti**

Nel caso di rinnovo del contributo vengono fatte verifiche socio economiche.

## Assegno di maternità

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

L'assegno di maternità è un contributo economico a sostegno della maternità ed è rivolto alle madri che non godono di altri trattamenti previdenziali per la maternità o godono di trattamenti il cui importo è inferiore a quello previsto per l'assegno medesimo.

##### Attività svolta e servizi offerti

La domanda per accedere al contributo e la modulistica per la richiesta devono essere presentate all'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali (vedi Scheda 1). Successivamente si provvede all'invio telematico della domanda all'I.N.P.S.

L'assegno viene erogato direttamente dall'I.N.P.S.

##### Dove si svolge

Servizio sociale – Ufficio Informazioni  
1° piano – Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701241  
[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

##### In che orari

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15.  
Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 18.45.  
Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

##### A chi si rivolge

Cittadine italiane e straniere, comunitarie o extracomunitarie in possesso del permesso di soggiorno di lungo periodo (ex carta di soggiorno), residenti a Gorgonzola e che non beneficiano del trattamento economico previsto per la maternità e di trattamenti il cui importo è inferiore a quello previsto per l'assegno di maternità. Il contributo viene concesso anche per ogni minore in adozione o in affidamento preadottivo.

##### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

Le madri interessate o i loro familiari possono ritirare il modulo per la richiesta dell'assegno di maternità presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali.

La domanda compilata e corredata della documentazione necessaria va consegnata all'Ufficio Protocollo del Comune.

La domanda per l'assegno di maternità va presentata al Comune di residenza entro sei mesi dalla nascita del minore o dall'ingresso in famiglia nel caso di affidamento preadottivo o adozione.

### Dove

Servizio sociale – Ufficio Informazioni  
1° piano – Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701241  
[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### Quando

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15.  
Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 18.45.  
Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

### Moduli da compilare

- Modulo di richiesta dell'assegno di maternità disponibile presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

Dichiarazione I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77) da richiedere ai C.A.F. (Centri di Assistenza Fiscale). Per le cittadine straniere extracomunitarie autocertificazione o copia del permesso di soggiorno di lungo periodo (ex carta di soggiorno).

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Qualità del servizio

### Il Comune si impegna a garantire

#### Tempistica

Tra la data di consegna della domanda e della relativa documentazione da parte delle cittadine e la trasmissione all'I.N.P.S. non intercorrono più di 30 giorni lavorativi.

SCHEDA

25

## Assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

L'assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori è una misura a sostegno della natalità che consiste in un contributo economico.

L'assegno è erogato a famiglie che non superino un determinato valore I.S.E.E. (Indicatore Socio Economico Equivalente, vedi p. 77), che tiene conto della situazione sociale, reddituale e patrimoniale.

##### Attività svolta e servizi offerti

La domanda per accedere al contributo e la modulistica per la richiesta devono essere presentate all'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali (vedi Scheda 1).

Successivamente si provvede all'invio telematico della domanda all'I.N.P.S.

L'assegno viene erogato direttamente dall'I.N.P.S., ed è pagato semestralmente.

##### Dove si svolge

Servizio sociale – Ufficio Informazioni  
1° piano

Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701241

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

##### In che orari

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15.

Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15

e dalle 16.30 alle 18.45.

Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

##### A chi si rivolge

Nuclei familiari residenti a Gorgonzola, sia italiani sia comunitari, con almeno tre figli minori o in affidamento preadottivo.

##### Responsabile del servizio

Coordinatore del settore servizi socio-assistenziali, scolastici e giovani del Comune.

## Accedere al servizio

### Come

Le famiglie possono ritirare il modulo per la richiesta dell'assegno presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi Sociali.

La domanda compilata e corredata della documentazione necessaria va consegnata all'Ufficio Protocollo del Comune e va presentata ogni anno, entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello per il quale si ha diritto al contributo.

Nella richiesta il genitore deve indicare la data a partire dalla quale sono presenti contemporaneamente i tre figli minori o la durata del periodo in cui sono stati presenti tre figli minori.

### Dove

Servizio sociale – Ufficio Informazioni  
1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701241  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Lunedì dalle 8.45 alle 12.15.  
Mercoledì dalle 9.15 alle 12.15  
e dalle 16.30 alle 18.45.  
Venerdì dalle 8.45 alle 12.15.

### Moduli da compilare

- Modulo di richiesta dell'assegno disponibile presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

Dichiarazione I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77) da richiedere ai C.A.F. (Centri di Assistenza Fiscale).

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Il Comune si impegna a garantire

### Tempistica

Tra la data di consegna della domanda e della relativa documentazione da parte dei cittadini e la trasmissione all'I.N.P.S. non intercorrono più di 30 giorni lavorativi.

### I.S.E.E.

L'I.S.E.E., Indicatore della Situazione Economica Equivalente, è lo strumento di valutazione della situazione economica. Tiene conto, oltre al reddito, dei patrimoni mobiliari e immobiliari, di eventuali mutui e contratti locativi, in rapporto ai componenti il nucleo familiare come risulta dallo stato di famiglia anagrafico.

Per il suo calcolo e per il suo rilascio i cittadini si possono rivolgere gratuitamente ai Centri di Assistenza Fiscale presenti sul territorio o nel Comune di residenza.



# 3

## **Modalità di informazione ai cittadini**

Il Comune di Gorgonzola assicura il massimo impegno per garantire chiarezza, tempestività e facilità di accesso alle informazioni sulle prestazioni e sui servizi erogati e i relativi standard. Per ottimizzare il raggiungimento di tali obiettivi verranno utilizzati canali efficaci e il più possibile fruibili dal maggior numero di cittadini. Particolare attenzione viene data al linguaggio utilizzato per la comunicazione, privilegiando forme ed espressioni facilmente comprensibili ed immediate.

Gli strumenti che il Comune mette a disposizione per facilitare la comunicazione con i cittadini sono i seguenti:

### **La Carta dei Servizi Sociali del Comune**

La Carta dei Servizi Sociali è distribuita a tutte le famiglie residenti nel Comune di Gorgonzola ed è pubblicata sul sito internet del Comune.

La Carta dei Servizi Sociali è inoltre a disposizione presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali e presso tutti i luoghi e gli spazi pubblici gestiti direttamente dal Comune. Nella Carta sono riportate specificatamente tutte le informazioni concernenti le modalità di accesso e di erogazione dei servizi forniti e i loro standard di qualità. Le informazioni contenute nella Carta saranno aggiornate ogni due anni.

### **Sito Internet**

L'aggiornamento continuo delle informazioni sui servizi erogati e su eventuali variazioni è garantito dal sito internet del Comune: [www.comune.gorgonzola.mi.it](http://www.comune.gorgonzola.mi.it).



### **Notiziario comunale**

Una comunicazione efficace e tempestiva sia di eventuali variazioni delle modalità di erogazione sia dell'avvio di nuovi servizi verrà garantita con la pubblicazione periodica sul notiziario comunale.

### **Incontri pubblici**

L'informazione ai cittadini sull'introduzione di nuovi servizi o di nuovi interventi è promossa anche attraverso incontri pubblici periodici con la cittadinanza.

### **Materiale informativo**

Per alcuni servizi, o per particolari iniziative di sensibilizzazione, sono previste pubblicazioni di opuscoli, stampa di volantini ed affissione di manifesti contenenti informazioni dettagliate e specifiche relative ai servizi erogati.



# 4

## Tutela dei cittadini utenti

### La Carta dei Servizi Sociali del Comune

La Carta dei servizi prevede procedure specifiche di tutela dei cittadini e degli utenti dei servizi. Vi è una forma di tutela diretta che ogni cittadino può mettere in atto presentando un reclamo qualora ritenga che vengono lesi i suoi diritti e, in particolare, che non siano mantenuti gli standard contenuti nella Carta dei servizi sociali.

Vi è anche un'altra forma di tutela dei cittadini fruitori dei servizi indiretta e collettiva che riguarda il periodico coinvolgimento dei cittadini nella valutazione della qualità dei servizi e la periodica verifica degli standard contenuti nella Carta dei servizi sociali.

I reclami dei cittadini relativi alle inadempienze del servizio e al non rispetto degli standard di qualità garantiti, insieme ai suggerimenti e alle segnalazioni di irregolarità, costituiscono per il Comune strumenti utili al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi.


### Come fare un reclamo o proporre un suggerimento?

L'utente può inoltrare un reclamo nel caso in cui si verifichi una inadempienza nell'erogazione del servizio e non vengano rispettati gli standard di qualità previsti dalla presente Carta dei Servizi Sociali. Il cittadino può anche proporre suggerimenti per una più efficace erogazione dei servizi.

L'utente può compilare e presentare la scheda-reclamo all'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali, che provvederà a consegnarla al Coordinatore dei Servizi Sociali che compirà gli accertamenti dovuti.

Per facilitare al meglio l'accessibilità alle procedure, il reclamo può essere fatto sia in forma diretta, recandosi personalmente all'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali negli orari previsti, sia in forma indiretta, inoltrando in forma scritta il reclamo via posta, via fax





o via posta elettronica a:

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it).

Tutto il personale del Servizio sociale è in grado di fornire informazioni sulle procedure di reclamo.

Il modulo di reclamo è disponibile presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali e presso la sede dei Servizi Sociali comunali ed è scaricabile anche dal sito internet del Comune.

Il Comune di Gorgonzola redige un rapporto periodico con cadenza annuale, a disposizione dei cittadini, in cui è riportato un resoconto dettagliato dei reclami inoltrati e delle misure adottate. Nel rapporto saranno riportati dati ed informazioni sulla rispondenza dei servizi rispetto agli standard generali indicati nella presente Carta. Il rapporto verrà inoltre pubblicato sul sito internet del Comune.

### **Modalità e tempi di risposta**

Una volta ricevuto il reclamo l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali inoltra la segnalazione al Coordinatore Responsabile dei Servizi Sociali, che prende visione del reclamo e ne verifica la pertinenza. Nel caso in cui si accertino inadempienze o non conformità agli standard di qualità previsti dalla Carta dei servizi si provvede ad una loro tempestiva rimozione e al reintegro del cittadino fruitore del servizio, laddove possibile. Successivamente il Coordinatore Responsabile informa il cittadino degli accertamenti effettuati e delle azioni riparatorie messe in atto.

Entro 30 giorni dalla segnalazione il cittadino riceverà comunicazione scritta degli accertamenti effettuati e degli impegni presi per la rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

### **Forme di risarcimento**

Nel caso sia effettivamente accertata una inadempienza rispetto agli impegni presi nella Carta dei Servizi Sociali l'utente ha diritto ad un risarcimento di natura etica che consiste nella pubblicazione obbligatoria del reclamo inoltrato, degli impegni presi per rimuovere le irregolarità segnalate e dell'esito ottenuto con gli interventi adottati. Tale pubblicazione viene effettuata nel notiziario comunale e sul sito internet del Comune.



## MODULO DI RECLAMO

<b>Reclamo presentato da:</b>	
cognome:	nome:
nato/a a:	il:
residente in:	
Tel.	e-mail:
<b>Servizio in cui si riscontra l'irregolarità</b> (si faccia riferimento alla denominazione indicata nella Scheda riportata nella Carta dei Servizi sociali)	
<b>Giorno e ora in cui si è riscontrata l'irregolarità</b>	
<b>Motivi del reclamo</b>	
Data	Firma

<b>Suggerimento presentato da:</b>	
cognome:	nome:
nato/a a:	il:
residente in:	
Tel.	e-mail:
<b>Servizio per cui si presenta un suggerimento</b> (si faccia riferimento alla denominazione indicata nella Scheda riportata nella Carta dei Servizi sociali)	
<b>Proposte e suggerimenti</b> (fornire il maggior numero di dettagli)	
Data	Firma



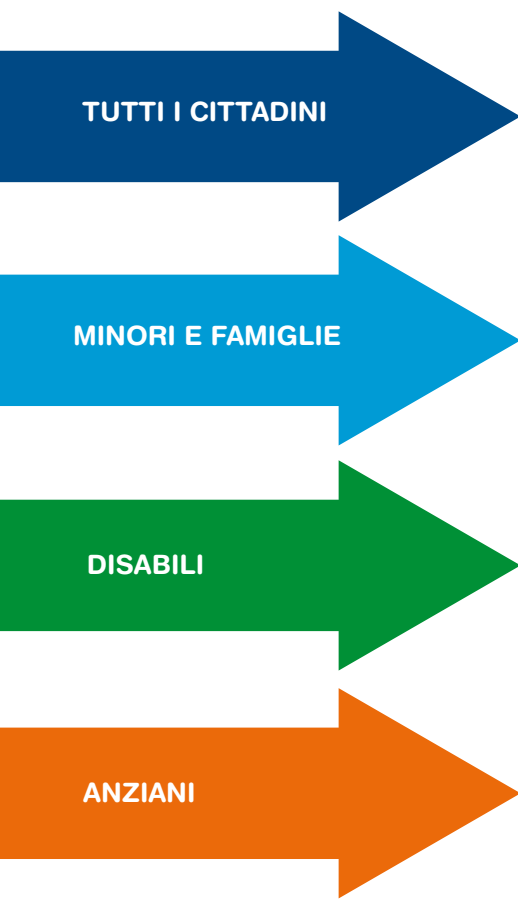
# 5

## La valutazione dei servizi da parte dei cittadini










Per ottenere un quadro aggiornato della valutazione dei cittadini sulla qualità dei servizi erogati e sulla loro rispondenza ai bisogni il Comune di Gorgonzola si impegna ad effettuare rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche e personali ai cittadini fruitori dei servizi, secondo quanto previsto nelle schede-servizio della presente Carta. Una prima rilevazione verrà effettuata subito dopo la pubblicazione della Carta, mentre una seconda rilevazione sarà effettuata in occasione dell'aggiornamento della Carta, prima della sua riedizione.

L'analisi delle rilevazioni della soddisfazione dei cittadini fruitori dei servizi, gli esiti della verifica degli standard e il resoconto dei reclami saranno contenuti in un rapporto periodico sulla qualità dei servizi che sarà redatto ogni due anni. Tale rapporto sarà a disposizione dei cittadini presso l'Ufficio Informazioni dei Servizi sociali, e sarà pubblicato sul sito internet del Comune.

Sulla base delle analisi dei dati ottenuti dalle rilevazioni e delle verifiche periodiche, potendo comparare i risultati con i dati relativi alle indagini precedenti, saranno definiti in ambito di programmazione gli obiettivi di miglioramento.



## Elenco dei servizi

-  **26** Centro adozioni territoriali (C.A.T.)
-  **27** Servizio affidi
-  **28** Mediazione familiare
-  **29** "Spazio Incontri"  
Servizio per il diritto di visita e di relazione
-  **30** Servizio di mediazione  
linguistico-culturale
-  **31** Sportello stranieri
-  **32** Buono sociale per anziani e disabili
-  **33** Interventi a favore di persone con grave  
disabilità (ex Legge 162/98)
-  **34** Reddito di promozione sociale (R.P.S.)



# 6

## APPENDICI

### I servizi distrettuali

La Legge 328/2000 (Legge Quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali) ha introdotto il Distretto Sociale tra i soggetti territoriali deputati alla pianificazione delle politiche sociali e alla erogazione dei servizi.

Il Comune di Gorgonzola, insieme a Bellinzago Lombardo, Bussero, Cambiagio, Carugate, Cassina de' Pecchi, Cernusco sul Naviglio, Gessate, Pessano con Borghetto, fa parte del Distretto 4. Il Distretto Sociale, mediante la collaborazione e l'integrazione dei Comuni e delle organizzazioni del privato sociale presenti sul territorio, si pone l'obiettivo di promuovere un sistema integrato di politiche e di servizi rivolti al cittadino.

I nove servizi descritti nelle pagine seguenti di questa Carta sono erogati a livello distrettuale, cioè in forma associata dai 9 Comuni. I cittadini di Gorgonzola possono accedervi seguendo le modalità indicate e spiegate nelle singole schede.

## Centro adozioni territoriale (C.A.T.)

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il servizio offre informazioni sull'adozione nazionale ed internazionale; promuove il sostegno alla genitorialità adottiva; svolge le indagini psico-sociali sulle coppie che hanno presentato domanda di adozione; accompagna la famiglia nelle fasi pre e post-adozione.

##### Attività svolta e servizi offerti

##### Informazioni

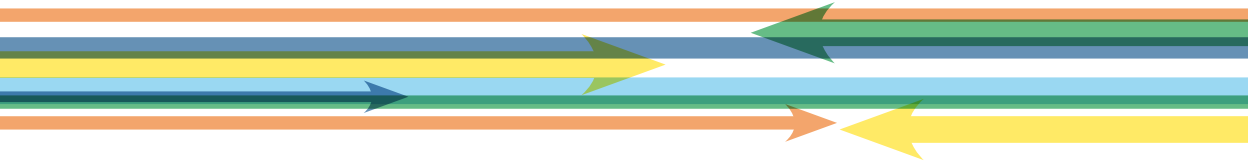
L'Assistente sociale fornisce alle coppie interessate all'adozione nazionale o internazionale informazioni inerenti la normativa, le procedure, il percorso e le problematiche dell'adozione.

##### Indagini psico-sociali sulla coppia

Il servizio, su incarico del Tribunale per i Minorenni, svolge l'indagine psico-sociale sulla coppia attraverso colloqui e visite domiciliari volte a conoscere e valutare l'idoneità della coppia all'adozione. Al termine del percorso l'équipe stenderà la relazione da inviare al Tribunale per i Minorenni e ne farà partecipe la coppia nell'ambito di un colloquio.

##### Accompagnamento pre-adottivo

Nella fase di affidamento pre-adottivo l'Assistente sociale e la Psicologa, mediante periodici colloqui e visite domiciliari, accompagnano la nuova famiglia nelle fasi dell'accoglienza e dell'inserimento del bambino. Sono inoltre previsti mediamente 4 incontri di gruppo, della durata di circa due ore ciascuno e coordinati dalle Psicologhe dell'A.S.L., con altre coppie con figli adottivi. A un anno dall'adozione l'équipe stenderà una relazione da inviare al Tribunale per i Minorenni nella quale descriverà l'andamento e l'esito dell'affidamento per definire il procedimento e decretare l'adozione del bambino.



Gli operatori si congederanno quindi dalla famiglia, pur restando a sua disposizione anche successivamente al decreto d'adozione.

All'interno del servizio opera un'équipe multidisciplinare ed integrata composta dall'Assistente Sociale e dagli Psicologi dell'A.S.L.; inoltre, nel caso in cui la situazione familiare lo richieda, l'équipe collabora con gli altri servizi specialistici e/o educativi del territorio.

### **Dove si svolge**

Centro Adozioni Territoriale  
Ufficio del Piano di Zona – Distretto 4  
Via Don Galimberti, 2  
Gorgonzola  
Tel. 02 95109120  
Fax: 02 95303806  
pianodizona4@comune.gorgonzola.mi.it

### **In che orari**

Da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

### **A chi si rivolge**

Coppie aspiranti all'adozione e famiglie adottive, residenti nei Comuni del Distretto 4.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

I cittadini possono concordare un appuntamento con l'Assistente sociale, telefonando nei giorni e negli orari di apertura del servizio.

### **Dove**

Centro Adozioni Territoriale  
Ufficio del Piano di Zona – Distretto 4  
Via Don Galimberti, 2 – Gorgonzola  
Tel. 02 95109120  
Fax: 02 95303806  
pianodizona4@comune.gorgonzola.mi.it

### **Quando**

Da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 16.30.

### **Moduli da compilare**

Nessuno.

### **Documenti richiesti**

Nessuno.

### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.



## Servizio affidi

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

L'affido familiare consiste nell'affidamento temporaneo ad una coppia, una singola persona o una comunità familiare di un minore la cui famiglia si trova in momentaneo disagio e difficoltà e che, per tale ragione, non è in grado di prendersi cura del bambino/della bambina. A differenza dell'adozione, l'affido si caratterizza per la temporaneità e per il mantenimento dei rapporti con la famiglia d'origine, poiché prevede il rientro del minore nella propria famiglia una volta che la situazione di difficoltà che ne ha determinato l'allontanamento si sia risolta.

L'affidamento può essere per un tempo limitato nell'arco della giornata oppure residenziale, quando cioè il minore si trasferisce temporaneamente a vivere con la famiglia affidataria pur restando in rapporto con quella di origine.

Il Servizio affidi promuove sul territorio la cultura dell'affido familiare e accompagna coloro che si sono resi disponibili ad accogliere un minore in affido e gli affidatari nell'esperienza dell'affidamento.


È un servizio a gestione partecipata dei Comuni che compongono il Distretto 4.

##### Attività svolta e servizi offerti

Mediante incontri pubblici e la realizzazione di iniziative che solitamente prevedono il coinvolgimento della società civile e dell'associazionismo presente sul territorio, il servizio svolge attività di informazione e sensibilizzazione dei cittadini sul tema dell'affidamento familiare.

Il servizio inoltre accompagna le famiglie che si candidano all'affido attraverso colloqui finalizzati alla conoscenza, alla valutazione e alla definizione di un profilo della coppia o del singolo. Successivamente formula anche ipotesi di abbinamento tra i minori e i potenziali affidatari.

Durante il periodo di affido il servizio sostiene



le famiglie affidatarie mediante colloqui individuali e gruppi di sostegno.

Gestisce inoltre una banca dati distrettuale delle famiglie affidatarie e candidate all'affido. Per le sue attività il servizio si avvale di un'équipe multidisciplinare composta da un'Assistente sociale e da una Psicologa che opera in stretta connessione con i Servizi Tutela Minori dei 9 Comuni del Distretto 4.

### **Dove si svolge**

Servizio affidi  
Ufficio del Piano di Zona – Distretto 4  
Via Don Galimberti, 2 – Gorgonzola  
Tel. 02 95109120  
Fax: 02 95303806  
pianodizona4@comune.gorgonzola.mi.it

### **In che orari**

Lunedì dalle 9.00 alle 18.00.  
Giovedì dalle 9.00 alle 13.00.

### **A chi si rivolge**

- Cittadini residenti nel Distretto 4 interessati a candidarsi come famiglie affidatarie.
- Famiglie, residenti e non residenti, inserite nella banca dati del servizio.
- Gli operatori dei Servizi minori e famiglie dei Comuni del Distretto 4.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

I cittadini possono concordare un appuntamento con l'Assistente sociale, telefonando nei giorni e negli orari indicati.

### **Dove**

Servizio affidi  
Ufficio del Piano di Zona – Distretto 4  
Via Don Galimberti, 2  
Gorgonzola  
Tel. 02 95109120  
Fax: 02 95303806  
pianodizona4@comune.gorgonzola.mi.it

### **Quando**

Lunedì dalle 9 alle 18  
Giovedì dalle 9 alle 13

### **Moduli da compilare**

Nessuno.

### **Documenti richiesti**

Nessuno.

### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.

## Servizio di mediazione familiare

### Minori Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il Servizio di mediazione familiare si pone come obiettivo di diffondere una diversa cultura della separazione, incentrata sul riconoscimento dell'importanza della continuità dei legami genitoriali, della collaborazione tra i genitori e della comunicazione necessarie a mantenere stabili e significativi rapporti con i figli.

Il servizio offre ai genitori in fase di separazione uno spazio di confronto, alla presenza di un mediatore, per l'attenuazione o la soluzione dei conflitti interni alla coppia e per favorire la comunicazione diretta tra i genitori al fine di pervenire ad accordi concreti e duraturi nel tempo, nel superiore interesse dei figli minori.

Il servizio è rivolto a cittadini residenti nell'ambito del Distretto 4, già in carico ai Servizi sociali dei Comuni del Distretto o inviati dall'Autorità Giudiziaria.

##### Attività svolta e servizi offerti


L'intervento di mediazione familiare si articola in:

- uno o più colloqui di accoglienza e orientamento della coppia di genitori;
- 10 incontri di mediazione familiare con entrambi i genitori per riorganizzare le relazioni familiari in vista o in seguito alla separazione ed al divorzio;
- alcuni colloqui individuali con ciascun genitore in separazione interessato a confrontarsi e riflettere sulla relazione con i propri figli e con l'altro genitore.

Qualora si ritenesse necessario, è possibile effettuare preliminarmente degli incontri individuali di premediazione con entrambi i genitori.

All'interno del servizio opera un'équipe permanente composta da 3 mediatori familiari, in possesso di titolo.

Il servizio si avvale inoltre della consulenza e



dell'apporto, quando necessario, dello Psicologo, del Pedagogista, del Mediatore culturale e del Legale, che vengono coinvolti in progetti specifici e mirati.  
Il servizio è gestito tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.

### **Dove si svolge**

Servizio distrettuale di mediazione familiare  
Via Martiri della Libertà, 37/a.  
Melzo  
Tel. 335 7544407  
mfdistretto5@libero.it

### **In che orari**

Da lunedì a venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

### **A chi si rivolge**

Genitori in fase di separazione in carico ai Servizi sociali Comunali del Distretto 4.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

Le coppie sono inviate al Servizio di mediazione familiare dal Servizio minori e famiglie del Comune (vedi Scheda 4). Il servizio si attiva anche su segnalazione dell'Autorità giudiziaria.

Per informazioni e segnalazioni è possibile contattare il Servizio minori e famiglie per chiedere un appuntamento.

### **Dove**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701223  
servizio.minoriefamiglie@comune.gorgonzola.mi.it

### **Moduli da compilare**

Nessuno.

### **Documenti richiesti**

Nessuno.

### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.

## Spazio incontri

## Servizio per il diritto di visita e di relazione

## Minori e Famiglie Stranieri

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il servizio si propone di garantire il diritto del minore a mantenere rapporti con entrambi i genitori a seguito di separazione, divorzio, affidamento, crisi e conflitto familiare, a meno che ciò sia contrario al suo superiore interesse.

A tal fine il servizio mette a disposizione del bambino e dei suoi genitori (o di altri familiari) uno spazio per gli incontri, che si qualifica come “neutro” rispetto alle parti coinvolte e al conflitto in corso tra loro, e all'interno del quale ci si propone di mantenere, recuperare, ricostruire il legame del bambino con il genitore non convivente/non affidatario o con altri familiari.

#### Attività svolta e servizi offerti

L'attività del servizio, svolta da un'équipe composta da tre operatori afferenti all'area educativa e psicologica – opportunamente formati sugli incontri protetti – prevede:

- colloqui preliminari con gli adulti coinvolti e incontri di ambientamento e di conoscenza con i minori;
- incontri tra genitore e figlio/a, il cui calendario è definito congiuntamente dalla famiglia e dall'équipe;
- il monitoraggio della situazione familiare nel suo complesso, condotto insieme a tutti gli operatori coinvolti;
- relazioni periodiche sull'andamento degli incontri, da trasmettere al Servizio sociale inviante o all'Autorità Giudiziaria;
- colloqui di verifica e di restituzione dell'intervento svolto, rivolti alle famiglie e agli operatori coinvolti.

Il servizio è gestito tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.



### **Dove si svolge**

Spazio Incontri  
Via Di Vittorio, 34 – Gorgonzola  
Tel. 02 95305244

### **In che orari**

Lunedì dalle 14 alle 18  
Mercoledì dalle 14 alle 18  
Giovedì dalle 14 alle 18  
Venerdì dalle 14 alle 18

### **A chi si rivolge**

I minori e le loro famiglie residenti in uno dei 9 Comuni del Distretto 4, già in carico al Servizio tutela minori dei Comuni del Distretto 4 o su mandato dell'Autorità Giudiziaria.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

### **Accedere al servizio**

#### **Come**

Al servizio si accede su invio del Servizio minori e famiglie dei Comuni o su mandato dell'Autorità giudiziaria.

Per informazioni è possibile chiedere un appuntamento al Servizio minori e famiglie.

#### **Dove**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701223  
[servizio.minoriefamiglie@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.minoriefamiglie@comune.gorgonzola.mi.it)

#### **Moduli da compilare**

Nessuno.

#### **Documenti richiesti**

Nessuno.

#### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.

SCHEDA

30

## Servizio di mediazione linguistico-culturale

### Minori e Famiglie

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il Servizio di mediazione linguistico-culturale ha come obiettivo di facilitare la relazione tra persone provenienti da contesti culturali diversi. Il servizio opera a favore di tutti i cittadini stranieri, ma in particolare si rivolge ai minori stranieri e alle loro famiglie favorendo l'inserimento dei bambini e degli adolescenti stranieri nella scuola, e l'integrazione dei bambini e delle famiglie nella comunità attraverso il loro coinvolgimento nella vita sociale del territorio.

In tal senso, il mediatore linguistico-culturale è una figura fondamentale per orientare e accelerare il processo di integrazione in quanto facilita le relazioni tra immigrati e autoctoni.

##### Attività svolta e servizi offerti

Il servizio viene svolto da mediatori linguistico-culturali che affiancano nelle loro attività gli operatori dei servizi pubblici e privati negli ambiti sociale, sanitario e amministrativo.

In tali contesti offrono consulenza, informazione, formazione, orientamento e accompagnamento agli immigrati che ne hanno necessità.

Nell'ambito scolastico, oltre ad attività di orientamento, sostegno e traduzione, i mediatori linguistico-culturali supportano gli insegnanti, gli operatori e le famiglie al fine di agevolare la comunicazione tra la scuola e le famiglie in occasione dei colloqui, delle riunioni e delle assemblee.

Nelle classi il mediatore linguistico-culturale affianca i bambini stranieri per facilitare il loro inserimento scolastico, partecipa alla progettazione di attività di educazione interculturale, anche attivando laboratori.

Inoltre il servizio organizza momenti formativi ed informativi rivolti agli insegnanti per approfondire temi specifici legati alle famiglie immigrate ed ai loro figli.

Il servizio è gestito tramite appalto/convenzione con una organizzazione specializzata.



### Dove si svolge

L'attività di mediazione si svolge presso le scuole del territorio e presso i Servizi alla Persona dei 9 Comuni del Distretto 4. La programmazione delle attività viene concordata tra scuole e Servizi Comunali.

L'équipe del servizio opera presso il:  
Servizio di mediazione linguistico-culturale  
Ufficio di Piano  
Via Don Galimberti, 2 – Gorgonzola  
Tel. 02 95109120  
pianodizona4@comune.gorgonzola.mi.it

### A chi si rivolge

Il servizio è rivolto ai cittadini stranieri, con particolare attenzione ai minori ed alle loro famiglie.

Il servizio inoltre opera a supporto di insegnanti ed operatori scolastici della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado e dei Servizi alla Persona.

### Responsabile del servizio

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

### Accedere al servizio

#### Come

Il servizio si attiva su richiesta concordata da parte dei Servizi alla Persona e delle Scuole dei Comuni del Distretto 4.

#### Dove

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233

pianodizona4@comune.gorgonzola.mi.it

Al servizio si accede anche attraverso le scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado presenti sul territorio.

#### Moduli da compilare

Nessuno.

#### Documenti richiesti

Nessuno.

#### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.



## Sportello stranieri

### Stranieri

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

Il servizio Sportello stranieri è presente in ciascuno dei 9 Comuni del Distretto e fornisce ai cittadini stranieri informazioni e orientamento sui servizi presenti sul territorio e sulle procedure burocratiche relative alla richiesta e al rinnovo del permesso di soggiorno. L'obiettivo del servizio è favorire l'inserimento degli stranieri nella comunità e supportarli nel disbrigo burocratico degli adempimenti.

##### Attività svolta e servizi offerti

Gli operatori, attraverso l'accoglienza e l'ascolto, indirizzano e facilitano l'accesso dei cittadini stranieri ai diversi servizi.

In particolare:

- forniscono loro informazioni e orientamento rispetto ai servizi presenti sul territorio;
- li affiancano nella predisposizione della richiesta/rinnovo del permesso di soggiorno e della domanda per i ricongiungimenti familiari;
- forniscono loro informazioni e supporto nel disbrigo degli adempimenti burocratici relativamente agli ambiti sanitario, lavorativo e abitativo.

Il servizio è gestito mediante appalto/convenzione con organizzazioni specializzate.

##### Dove si svolge

Sportello stranieri  
c/o Servizio sociale  
Ufficio Informazioni – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701241  
sportellostranieri@comune.gorgonzola.mi.it

##### In che orari

Mercoledì dalle 16 alle 19



### **A chi si rivolge**

Cittadini stranieri ed italiani residenti nei Comuni del Distretto 4.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

### **Accedere al servizio**

#### **Come**

I cittadini possono recarsi o telefonare allo Sportello stranieri negli orari di apertura del servizio.

#### **Dove**

Sportello stranieri  
c/o Servizio sociale – Ufficio Informazioni  
1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701241  
[sportellostranieri@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:sportellostranieri@comune.gorgonzola.mi.it)

#### **Quando**

Mercoledì dalle 16 alle 19

#### **Moduli da compilare**

Nessuno.

#### **Documenti richiesti**

Nessuno.

#### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.

## Buono sociale per anziani e disabili

Anziani  
Disabili

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il Buono sociale anziani e disabili è un contributo economico volto a favorire il mantenimento dell'anziano o del disabile nel proprio domicilio.

#### Attività svolta e servizi offerti

Le Assistenti sociali raccolgono le domande e valutano la situazione economica, sanitaria, abitativa e socio-assistenziale della persona anziana o disabile, verificandone la congruenza rispetto al Regolamento approvato dai Comuni dell'Ambito Territoriale del Distretto 4, nel quale si definiscono i requisiti di accesso al servizio.

Successivamente l'Assistente sociale sottoscrive insieme al richiedente il servizio o ad una persona referente per la cura dell'anziano e/o disabile la suddetta valutazione.

Sulla base dei criteri specificati nel Regolamento, a ogni domanda verrà assegnato un punteggio in base al quale verrà stilata una graduatoria distrettuale degli aventi diritto al buono.

Gli aventi diritto riceveranno trimestralmente il contributo, il cui importo è definito annualmente.

La graduatoria distrettuale ha la durata di 12 mesi.

Il bando per accedere al buono sociale viene pubblicato annualmente.

#### Dove si svolge

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701220 – 02 95701222

02 95701223 – 02 95701233

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### In che orari

Lunedì dalle 9 alle 17  
Martedì dalle 9 alle 16  
Mercoledì dalle 9 alle 18  
Giovedì dalle 9 alle 16  
Venerdì dalle 9 alle 12

### A chi si rivolge

- Cittadini di età superiore ai 65 anni con il riconoscimento dell'invalidità civile al 100%.
- Disabili maggiorenni con invalidità del 100% e indennità di accompagnamento.

Entrambi i soggetti devono essere residenti nei Comuni del Distretto 4, avere stabile dimora presso la propria abitazione, possedere tutti i requisiti previsti dal Regolamento e pubblicati nel bando. Inoltre, per accedere al bando, devono possedere un valore I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77) inferiore a quanto stabilito nel bando medesimo.

### Responsabile del servizio

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

## Accedere al servizio

### Come

I cittadini possono rivolgersi al Segretariato sociale (vedi Scheda 2).

### Dove

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Lunedì dalle 15.30 alle 17  
Mercoledì dalle 16.30 alle 18.30.  
Venerdì dalle 9.30 alle 11.30.

### Moduli da compilare

- Apposita domanda, disponibile presso il Segretariato sociale e scaricabile dal sito internet del Comune.

### Documenti richiesti

#### Anziani:

- certificazione di invalidità civile al 100%;
- dichiarazione I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77).

#### Disabili:

- certificazione di invalidità civile al 100%;
- documenti che attestano il riconoscimento dell'indennità di accompagnamento;
- dichiarazione I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77).

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Interventi a favore di persone con grave disabilità (ex Legge 162/98)

### Disabili

#### Descrizione del servizio

##### Cos'è

L'obiettivo è quello di finanziare progetti personalizzati finalizzati al sostegno e all'accompagnamento delle persone disabili gravi e delle loro famiglie.

Possano accedere ai finanziamenti i progetti riconducibili alle seguenti categorie:

- assistenza domiciliare a favore di persone con grave di disabilità;
- progetti finalizzati all'accompagnamento all'autonomia e all'emancipazione della persona disabile dal contesto familiare;
- accoglienza della persona disabile presso strutture residenziali e di tipo alberghiero in località climatiche;
- partecipazione ad iniziative territoriali diurne nel periodo estivo (es. centri estivi);
- interventi di graduale inserimento in strutture residenziali.

##### Attività svolta e servizi offerti

L'Assistente sociale di riferimento definisce il progetto personalizzato che può prevedere il coinvolgimento della famiglia e di altri soggetti pubblici e/o privati.

Raccoglie la documentazione necessaria per istruire la pratica e provvede all'inoltro della richiesta di finanziamento.

##### Dove si svolge

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701233

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

##### In che orari

Lunedì dalle 9 alle 17

Martedì dalle 9 alle 16

Mercoledì dalle 9 alle 18

Giovedì dalle 9 alle 16

Venerdì dalle 9 alle 12



## A chi si rivolge

Cittadini con grave disabilità, prioritariamente nella fascia di età compresa tra 15 e 64 anni.

Per le persone che non rientrano nella suddetta fascia di età è prevista la valutazione delle situazioni specifiche.

## Responsabile del servizio

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

## Accedere al servizio

### Come

I cittadini disabili o i loro familiari possono contattare telefonicamente le Assistenti sociali del proprio Comune di residenza per fissare un appuntamento.

### Dove

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it

### Quando

Lunedì dalle 9 alle 17  
Martedì dalle 9 alle 16  
Mercoledì dalle 9 alle 18  
Giovedì dalle 9 alle 16  
Venerdì dalle 9 alle 12

### Moduli da compilare

Nessuno.

### Documenti richiesti

- Certificato di invalidità civile rilasciato dall'ASL o domanda in corso di ottenimento.
- Indennità di accompagnamento.
- Documentazione contabile dei costi sostenuti per il progetto (fatture, determine di impegno di spesa e liquidazione).
- Certificazione ai sensi dell'art. 3, comma 3, della L. 104/1992.
- Eventuale dichiarazione che il destinatario non è titolare di buoni sociali.

### Costo per il cittadino

Nessun costo a carico del cittadino.

## Reddito di promozione sociale (R.P.S.)

Adulti

### Descrizione del servizio

#### Cos'è

Il Reddito di promozione sociale (R.P.S.) affianca nel percorso di integrazione lavorativa le persone di età compresa tra i 16 e i 64 anni che si trovano in stato di grave emarginazione sociale e disagio.

Inoltre, grazie alla collaborazione di una rete di risorse quali aziende, cooperative ed organizzazioni preposte al collocamento lavorativo, favorisce l'incontro tra la domanda e l'offerta di lavoro.

#### Attività svolta e servizi offerti

Il Servizio sociale professionale predispone, insieme al cittadino interessato, la richiesta di avvio del progetto, corredata della documentazione necessaria.

Successivamente l'équipe, formata dall'Assistente sociale del Comune, da un Educatore professionale e dai due coordinatori della cooperativa alla quale l'Ufficio di Piano ha affidato la gestione del servizio formula un progetto individualizzato.

Un Educatore accompagnerà il cittadino nel percorso di inserimento lavorativo e manterrà i contatti con l'azienda.

Il servizio è gestito tramite appalto/convenzione con organizzazioni specializzate.

#### Dove si svolge

Servizio sociale

Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano

Comune di Gorgonzola

Piazza Camillo Ripamonti, 1

Tel. 02 95701220 – 02 95701222

02 95701223 – 02 95701233

[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

#### In che orari

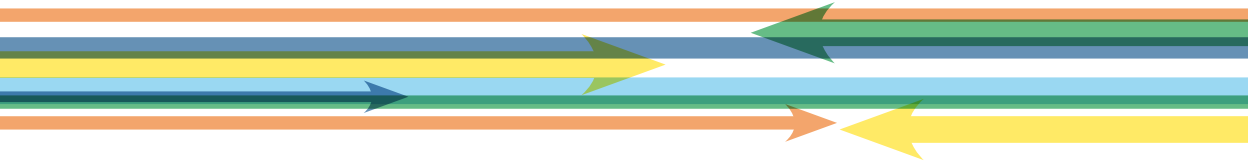
Lunedì dalle 9 alle 17

Martedì dalle 9 alle 16

Mercoledì dalle 9 alle 18

Giovedì dalle 9 alle 16

Venerdì dalle 9 alle 12



### **A chi si rivolge**

I cittadini residenti in uno dei 9 Comuni del Distretto 4, la cui situazione reddituale e patrimoniale rientra nei parametri previsti per accedere al servizio.

### **Responsabile del servizio**

Coordinatore dell'Ufficio di Piano.

## **Accedere al servizio**

### **Come**

Per accedere al servizio i cittadini possono contattare telefonicamente le Assistenti sociali per fissare un appuntamento.

### **Dove**

Servizio sociale  
Uffici delle Assistenti sociali – 1° piano  
Comune di Gorgonzola  
Piazza Camillo Ripamonti, 1  
Tel. 02 95701220 – 02 95701222  
02 95701223 – 02 95701233  
[servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it](mailto:servizio.sociale@comune.gorgonzola.mi.it)

### **Quando**

Lunedì dalle 9 alle 16  
Martedì dalle 9 alle 15  
Mercoledì dalle 9 alle 18  
Giovedì dalle 9 alle 15  
Venerdì dalle 9 alle 12

### **Moduli da compilare**

Nessuno.

### **Documenti richiesti**

Dichiarazione I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente, vedi p. 77).

### **Costo per il cittadino**

Nessun costo a carico del cittadino.





# 7



## I soggetti del privato sociale

Nell'ottica del principio di solidarietà orizzontale si è ritenuto opportuno riservare uno spazio alle organizzazioni del privato sociale presenti sul territorio che offrono servizi di utilità sociale.

- Associazione Farsi Prossimo
- Associazione Genitori ed Amici degli Handicappati
- Associazione La Cordata – Onlus
- Banco alimentare
- Centro di Aiuto alla Vita (C.A.V.)
- Cooperativa sociale Il Naviglio – Onlus
- Oratorio maschile S. Luigi e oratorio femminile M. Immacolata
- Oratorio San Carlo
- Organizzazione Volontariato Arcobaleno (O.V.A.)
- Volontari opere socio sanitarie (V.O.S.)



## **Associazione Farsi Prossimo**

### **Obiettivi e finalità**

L'associazione offre sostegno alle persone in situazione di marginalità e disagio sociale, individuando percorsi per la promozione della persona.

### **Servizi offerti**

- Assistenza ai pasti e attività di animazione a favore degli anziani ospiti della Residenza Vergani e Bassi.
- Centro di Ascolto rivolto alle persone in difficoltà.
- Corsi di alfabetizzazione per stranieri.
- L'associazione opera anche in collaborazione con il Banco alimentare.

### **Come accedere ai servizi**

I cittadini possono contattare telefonicamente gli operatori del Centro di Ascolto Caritas.

### **Indirizzo**

Via SS. Protaso e Gervaso, 2 – Gorgonzola  
Tel. 02 9514716



## ***Associazione Genitori ed Amici degli Handicappati***

### **Obiettivi e finalità**

L'Associazione offre sostegno e aiuto alle famiglie nelle quali sono presenti persone disabili.

### **Servizi offerti**

L'associazione organizza vacanze estive (della durata di due settimane) e vacanze invernali (della durata di una settimana) ai cittadini disabili e alle loro famiglie.

### **Come accedere ai servizi**

Per usufruire dei servizi offerti dall'associazione è previsto il pagamento di una quota associativa e la disponibilità a partecipare alle attività mensili, grazie alle quali è possibile inserire il disabile e i suoi familiari nel gruppo.

### **Indirizzo**

Via Toscana, 6/A – Gorgonzola

Tel. 0362 450431

Fax 0362 450431

ll-germoglio@libero.it



**Associazione  
La Cordata – Onlus**

### **Obiettivi e finalità**

L'associazione organizza attività per il tempo libero a favore delle persone disabili.

### **Servizi offerti**

Gite domenicali, week-end, vacanze estive e invernali.

### **Come accedere ai servizi**

Per usufruire dei servizi dell'associazione o per proporsi come volontari è possibile telefonare o inviare una e-mail.

### **Indirizzo**

Via Lazzaretto, 12 – Gorgonzola  
Tel. 346 0812249 – 02 95340029  
Fax 02 9511861  
cordata2005@libero.it  
www.lacordata.net



## *Banco alimentare*

### **Descrizione del servizio**

#### **Servizi offerti**

Il Banco alimentare offre aiuto e assistenza alle persone in difficoltà fornendo generi alimentari di prima necessità.

#### **Come accedere ai servizi**

I cittadini possono recarsi presso il Centro di Ascolto Caritas

#### **Indirizzo**

Centro di Ascolto Caritas  
Via SS. Protaso e Gervaso, 2 – Gorgonzola  
Tel. 02 9514716



## **Centro di Aiuto alla Vita (C.A.V.)**

### **Obiettivi e finalità**

Il C.A.V. offre sostegno alle donne in gravidanza che vivono un periodo di difficoltà a causa di problemi di salute (propria o del figlio), problemi economici e problemi di relazione col partner e/o con la famiglia di origine.

Offre inoltre un supporto psicologico, educativo ed economico alle madri e alle famiglie con figli di età inferiore a 3 anni in situazione di disagio.

Infine l'associazione promuove la cultura della vita organizzando incontri aperti alla cittadinanza.

### **Servizi offerti**

- Ascolto e sostegno psicologico mediante colloqui.
- Sostegno economico, fornendo beni di prima necessità, quali pannolini, latte, indumenti, passeggini.
- Predisposizione di progetti personalizzati di tipo finanziario.

### **Come accedere ai servizi**

Le persone interessate possono fissare un appuntamento, telefonando negli orari di apertura del servizio: giovedì e sabato dalle 8.30 alle 11.30.

### **Indirizzo**

Via Martiri della Libertà, 5 – Melzo  
Tel. 02 95711377  
Fax 02 95580076  
cav.melzo@alice.it  
www.cavmelzo.it



**Cooperativa sociale  
Il Naviglio – Onlus**

## **Descrizione del servizio**

### **Servizi offerti**

La cooperativa gestisce il servizio di trasporto rivolto agli anziani, in convenzione con il Comune di Gorgonzola.

### **Come accedere ai servizi**

I cittadini possono rivolgersi al Segretariato sociale (vedi Scheda 2) oppure telefonare alla cooperativa.

### **Indirizzo**

Via Piave, 17 – Gorgonzola  
Tel. 333 4856333  
Fax 02 95139226  
cordata2005@libero.it



***Oratorio maschile  
S. Luigi***

***Oratorio femminile  
Maria Immacolata***

## **Obiettivi e finalità**

Le attività dell'oratorio si propongono di contribuire, attraverso attività formative e ricreative, alla crescita e alla formazione delle persona alla luce del Vangelo di Gesù.

### **Servizi offerti**

- Catechesi per persone di tutte le età e per famiglie.
- Gruppi di interesse.
- Animazione del tempo libero.
- Centro estivo diurno per bambini a partire dall'età di 6 anni, adolescenti e giovani.
- Campeggi per bambini e adolescenti, a partire dagli 11 anni.

### **Come accedere ai servizi**

L'accesso al servizio è libero.

### **Indirizzo**

Oratorio maschile:

Via Matteotti 30, Gorgonzola

Tel. 02 9513257 – 02 9513400

Fax 02 9513257 – 02 95138997

[doncarlo.conf@tiscali.it](mailto:doncarlo.conf@tiscali.it)

Oratorio femminile:

Via Diaz 1, Gorgonzola

Tel. 02 9513257 – 02 9513400

Fax 02 9513257 – 02 95138997

[doncarlo.conf@tiscali.it](mailto:doncarlo.conf@tiscali.it)

Centro estivo:

Via Matteotti 30, Gorgonzola.

Tel. 02 9513257 – 02 9513400

Fax 02 9513257 – 02 95138997

[doncarlo.conf@tiscali.it](mailto:doncarlo.conf@tiscali.it)



## *Oratorio San Carlo*

### **Obiettivi e finalità**

Le attività dell'oratorio si propongono di contribuire all'educazione spirituale dei ragazzi e delle famiglie, di accompagnare i bambini e i ragazzi nel proprio percorso di crescita alla luce dei valori della solidarietà, della condivisione e dell'umanità.

### **Servizi offerti**

Catechesi per bambini e ragazzi in età compresa tra i 13 e i 18 anni.

Centro diurno estivo per bambini e ragazzi nel quale sono previste attività ricreative strutturate in presenza di educatori e attività di gioco libero e sportive. Il centro diurno estivo si rivolge a bambini e adolescenti, a partire dall'età di 6 anni.

Vacanze estive rivolte a bambini e adolescenti di età compresa tra i 6 e i 14 anni.

### **Come accedere ai servizi**

L'accesso al servizio è libero.

### **Indirizzo**

Indirizzo Piazza Giovanni XXIII, 8  
Gorgonzola  
Tel. 02 9514644  
Fax 02 9514644  
valsava@tiscali.it



**Organizzazione  
Volontariato  
Arcobaleno (O.V.A.)**

## **Obiettivi e finalità**

L'organizzazione offre agli anziani un punto di ritrovo e di aggregazione per favorire la loro partecipazione attiva alla vita sociale. Propone inoltre agli anziani attività aggregative, culturali e ricreative.

### **Servizi offerti**

- Gite sociali e culturali.
- Ballo.
- Giochi da tavolo, gioco delle bocce.
- Corsi e dibattiti culturali (Università della terza età – U.T.L.).
- Laboratori.
- Telefono amico (vedi Scheda 18).
- Festeggiamenti in occasione delle principali ricorrenze annuali e di 50esimi anniversari di nozze.

### **Come accedere ai servizi**

Per accedere ai servizi occorre iscriversi all'associazione.

### **Indirizzo**

Via Italia, 84 – Gorgonzola  
Tel. 02 9511481  
Fax 02 9511481  
ovaccra@tiscalinet.it



## **Volontari Opere Socio Sanitarie (V.O.S.)**

### **Obiettivi e finalità**

Il V.O.S. offre interventi di carattere sociale e sanitario a favore dei cittadini e della comunità.

### **Servizi offerti**

L'associazione offre i seguenti servizi:

- servizi di emergenza-urgenza (118);
- trasporto disabili;
- trasporto emoderivati;
- trasporti per l'Azienda ospedaliera (presso il presidio ospedaliero di Gorgonzola);
- servizio di assistenza sanitaria durante manifestazioni sportive;
- servizio di trasporto da e verso presidi ospedalieri rivolti all'utenza privata;
- trasporti per i Servizi sociali del Comune di Gorgonzola (vedi Scheda 15).

### **Come accedere ai servizi**

- I cittadini che necessitano di usufruire dei servizi di trasporto con ambulanza possono telefonare per prenotare il servizio al numero 02 95707280, attivo tutti i giorni 24 ore su 24.
- I cittadini che necessitano di usufruire dei servizi di trasporto con autovettura possono telefonare per prenotare il servizio al numero 02 95781844 dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9 alle ore 12.
- Per i servizi di emergenza-urgenza è attivo, 24 ore su 24, il numero 118.
- Per il trasporto disabili vedi Scheda 15.
- Per i trasporti per i Servizi sociali del Comune di Gorgonzola vedi Schede 2 e 3.

### **Indirizzo**

V.O.S. c/o Ospedale Serbelloni  
(2° piano, Padiglione A)  
Via Bellini, 1 – Gorgonzola  
Tel. 02 95707280 – Fax 02 95138457  
vos\_amministrazione@hotmail.com  
www.gruppovos.org

## Indice per area di intervento

Area adulti	
1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
2	Segretariato sociale
3	Servizio sociale professionale
10	Servizi inserimenti lavorativi (S.I.L.)
20	Servizio civile volontario
21	Ufficio case
23	Interventi di sostegno economico
31	Sportello stranieri
34	Reddito di promozione sociale (R.P.S.)
Area Anziani	
1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
2	Segretariato sociale
3	Servizio sociale professionale
12	Centro diurno disabili (C.D.D.)
13	Servizio assistenza domiciliare (S.A.D.)
14	Servizio pasti a domicilio
15	Servizio trasporti per anziani e disabili
17	Telesoccorso
18	Telefono amico
19	Orti urbani
20	Servizio civile volontario
21	Ufficio case
23	Interventi di sostegno economico
32	Buono sociale per anziani e disabili

Area disabili	
1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
2	Segretariato sociale
3	Servizio sociale professionale
10	Servizi inserimenti lavorativi (S.I.L.)
11	Servizio formazione all'autonomia (S.F.A.)
12	Centro diurno disabili (C.D.D.)
13	Servizio assistenza domiciliare (S.A.D.)
14	Servizio pasti a domicilio
15	Servizio trasporti per anziani e disabili
17	Telesoccorso
19	Servizio civile volontario
21	Ufficio case
22	Contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni private
23	Interventi di sostegno economico
32	Buono sociale per anziani e disabili
33	Interventi a favore di persone con grave disabilità (ex Legge 162/98)
Area minori e famiglie	
1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
2	Segretariato sociale
3	Servizio sociale professionale
4	Servizio minori e famiglie
5	Assistenza Domiciliare Minori (A.D.M.)
6	Asilo nido comunale Peter Pan
7	Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
8	Centro educativo diurno Spazio ragazzi Gorg'n'Zona (C.E.D.)
9	Centro di aggregazione giovanile (C.A.G.) Gorg
20	Servizio civile volontario
21	Ufficio case
23	Interventi di sostegno economico
24	Assegno di maternità
25	Assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori
26	Centro adozioni territoriale (C.A.T.)
27	Servizio affidi
28	Servizio di mediazione familiare
29	Spazio incontri – Servizio per il diritto di visita e di relazione
30	Servizio di mediazione linguistico-culturale
31	Sportello stranieri

## Indice analitico

PAROLA CHIAVE	SCHEDA	DENOMINAZIONE SERVIZIO
abitare	21	Ufficio case
accoglienza	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	31	Sportello stranieri
accudimento	6	Asilo nido comunale Peter Pan
	7	Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
	27	Servizio affidi
adolescenti	7	Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
	8	Centro educativo diurno Spazio Ragazzi Gorg'n'Zona (C.E.D.)
	9	Centro di aggregazione giovanile Gorg (C.A.G.)
adozione	4	Servizio minori e famiglie
	26	Centro adozione territoriale (C.A.T.)
adulti	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	3	Servizio sociale professionale
	10	Servizi Inserimenti lavorativi (S.I.L.)
	20	Servizio civile volontario
	21	Ufficio case
	23	Interventi di sostegno economico
	34	Reddito di promozione sociale (R.P.S.)
affido	4	Servizio minori e famiglie
	26	Centro adozione territoriale (C.A.T.)
	27	Servizio Affidi
alcool	2	Segretariato sociale
	3	Servizio sociale professionale
	10	Servizi inserimenti lavorativi (S.I.L.)



anziani	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	3	Servizio sociale professionale
	13	Servizio assistenza domiciliare (S.A.D.)
	14	Servizio pasti a domicilio
	15	Servizio trasporti per anziani e disabili
	16	Ambulatorio infermieristico
	17	Telesoccorso
	18	Telefono amico
	19	Orti urbani
	20	Servizio civile volontario
	21	Ufficio case
	23	Interventi di sostegno economico
	32	Buono sociale per gli anziani e disabili
ascolto	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	3	Servizio sociale professionale
	18	Telefono amico
	20	Servizio civile volontario
	30	Servizio di mediazione linguistico-culturale
	31	Sportello stranieri
assistenza	12	Centro diurno disabili (C.D.D.)
	16	Ambulatorio infermieristico
	17	Telesoccorso
	20	Servizio civile volontario
assistenza	5	Assistenza domiciliare minori (A.D.M.)
domiciliare	13	Servizio assistenza domiciliare (S.A.D.)
	14	Servizio pasti a domicilio
centro diurno	7	Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
	8	Centro educativo diurno Spazio Ragazzi Gorg'n'Zona (C.E.D.)
	9	Centro di aggregazione giovanile Gorg (C.A.G.)
	12	Centro diurno disabili (C.D.D.)

## Indice analitico

contributi	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	3	Servizio sociale professionale
	21	Ufficio case
	22	Contributi per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle abitazioni private
	23	Interventi di sostegno economico
	24	Assegno di maternità
	25	Assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori
disabili	2	Segretariato sociale
	3	Servizio sociale professionale
	7	Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
	10	Servizi inserimenti lavorativi (S.I.L.)
	11	Servizio formazione all'autonomia (S.F.A.)
	12	Centro diurno disabili (C.D.D.)
	13	Servizio assistenza domiciliare (S.A.D.)
	14	Servizio pasti a domicilio
	15	Servizio trasporti per anziani e disabili
	17	Telesoccorso
	20	Servizio civile volontario
	21	Ufficio case
	22	Contributi per l'abbattimento delle. barriere architettoniche nelle abitazioni private
	23	Interventi di sostegno economico
	32	Buono sociale per gli anziani e disabili
	33	Interventi a favore di persone con grave disabilità (ex Legge 182)
disagio	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	3	Servizio sociale professionale
	4	Servizio minori e famiglie
	5	Assistenza domiciliare minori (A.D.M.)
	10	Servizi inserimenti lavorativi (S.I.L.)
	16	Ambulatorio infermieristico
	23	Interventi di sostegno economico
	24	Assegno di maternità
	25	Assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori
	32	Buono sociale per gli anziani e disabili
	34	Reddito di promozione sociale (R.P.S.)



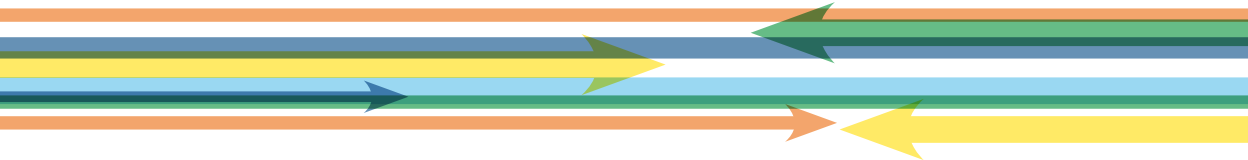


distretto 4	26	Centro Adozione Territoriale (C.A.T.)
	27	Servizio Affidi
	28	Servizio mediazione familiare
	31	Sportello stranieri
	32	Buono sociale per gli anziani e disabili
	34	Reddito di promozione sociale (R.P.S.)
droga	3	Servizio sociale professionale
	10	Servizi Inserimenti Lavorativi (S.I.L.)
famiglia	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	3	Servizio sociale professionale
	4	Servizio minori e famiglie
	5	Assistenza domiciliare minori (A.D.M.)
	6	Asilo nido comunale Peter Pan
	20	Servizio civile volontario
	21	Ufficio case
	23	Interventi di sostegno economico
	24	Assegno di maternità
	25	Contributi per nuclei fam. con tre figli minori
	26	Centro Adozione Territoriale (C.A.T.)
	27	Servizio Affidi
	28	Servizio mediazione familiare
	29	Spazio Incontri Servizio per il diritto di visita e di relazione
	30	Servizio di mediazione linguistico-culturale
31	Sportello stranieri	
formazione	10	Servizi Inserimenti Lavorativi (S.I.L.)
fragilità	3	Servizio sociale professionale
genitori	26	Centro Adozione Territoriale (C.A.T.)
	28	Servizio mediazione familiare
	29	Spazio Incontri Servizio per il diritto di visita e di relazione
giovani in difficoltà infanzia	3	Servizio sociale professionale
	10	Servizi Inserimenti Lavorativi (S.I.L.)
	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	3	Servizio sociale professionale
	6	Asilo nido comunale Peter Pan
iniezioni	16	Ambulatorio infermieristico

## Indice analitico

informazioni	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	21	Ufficio case
	26	Centro adozione territoriale (C.A.T.)
	27	Servizio affidi
	30	Servizio di mediazione linguistico–culturale
	31	Sportello stranieri
invalidi	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	3	Servizio sociale professionale
	15	Servizio trasporti per anziani e disabili
	16	Ambulatorio infermieristico
	22	Contributi per l'abbattimento delle. barriere architettoniche nelle abitazioni private
	33	Interventi a favore di persone con grave disabilità (ex L. 162/98)
lavoro	10	Servizi inserimenti lavorativi (S.I.L.)
mediazione	28	Servizio mediazione familiare
	30	Servizio di mediazione linguistico–culturale
minori	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	3	Servizio sociale professionale
	4	Servizio minori e famiglie
	5	Assistenza domiciliare minori (A.D.M.)
	6	Asilo nido comunale Peter Pan
	7	Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
	8	Centro educativo diurno Spazio Ragazzi Gorg'n'Zona (C.E.D.)
	20	Servizio civile volontario
	21	Ufficio case
	23	Interventi di sostegno economico
	24	Assegno di maternità
	25	Assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori
	26	Centro adozione territoriale (C.A.T.)
	27	Servizio affidi
	28	Servizio mediazione familiare
	29	Spazio Incontri – Servizio per il diritto di visita e di relazione
	30	Servizio di mediazione linguistico–culturale
31	Sportello stranieri	

orientamento	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	30	Servizio di mediazione linguistico–culturale
	31	Sportello stranieri
pasti	14	Servizio pasti a domicilio
povertà	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	2	Segretariato sociale
	3	Servizio sociale professionale
	23	Interventi di sostegno economico
	24	Assegno di maternità
	25	Assegno per i nuclei familiari con almeno tre figli minori
	32	Buono sociale per gli anziani e disabili
34	Reddito di promozione sociale (R.P.S.)	
pressione	16	Ambulatorio infermieristico
prevenzione	4	Servizio minori e famiglie
	10	Servizi inserimenti lavorativi (S.I.L.)
scuola	4	Servizio minori e famiglie
	30	Servizio di mediazione linguistico–culturale
separazione	28	Servizio mediazione familiare
servizio civile	3	Servizio sociale professionale
volontario		
socializzazione	7	Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
	8	Centro educativo diurno Spazio Ragazzi Gorgon'zona (C.E.D.)
	9	Centro di aggregazione giovanile Gorg (C.A.G.)
	19	Orti urbani
stranieri	1	Ufficio Informazioni dei Servizi sociali
	10	Servizi inserimenti lavorativi (S.I.L.)
	30	Servizio di mediazione linguistico–culturale
	31	Sportello stranieri
struttura	12	Centro diurno disabili (C.D.D.)
semiresidenziale		
tempo libero	7	Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
	8	Centro educativo diurno Spazio Ragazzi Gorgon'zona (C.E.D.)
	9	Centro di aggregazione giovanile Gorg (C.A.G.)
	19	Orti urbani



## Indice analitico

trasporto	2	Segretariato sociale
	15	Servizio trasporti per anziani e disabili
tutele	3	Servizio sociale professionale
	4	Servizio minori e famiglie
	26	Centro adozione territoriale (C.A.T.)
vacanza	7	Centro ricreativo diurno estivo (C.R.D.E.)
	12	Centro diurno disabili (C.D.D.)
vaccinazioni	16	Ambulatorio infermieristico